



## PUBLIC

Compte rendu de la réunion du comité plénier de la Ville de Gatineau tenue par vidéoconférence à Gatineau, le mardi 22 juin 2021 à 10 h 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, Louise Boudrias, 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.

Sont absents, mesdames les conseillères Isabelle N. Miron et Nathalie Lemieux ainsi que monsieur Cédric Tessier.

Sont également présents, mesdames et messieurs Luc Bard, directeur général adjoint, André Turgeon, directeur général adjoint, Yess Gacem, directeur général adjoint, Andrée Loyer, directrice exécutive, M<sup>e</sup> Geneviève Leduc, greffière, ainsi que Catherine Bellemare, Jean Boileau, Isabelle Cloutier, Laurence Gillot, Paméla Giroux, Catherine Leclerc, François Léveillé, Yvan Moreau, Marc Phaneuf, Marie-Hélène Rivard et Isabelle Sabourin.

**CP20210622-P1**

### **MISE À JOUR DU SYSTÈME DE PLAINTES ET REQUÊTES 311 ET DU PORTAIL CITOYEN**

Monsieur Luc Bard fait un mot d'introduction. Il indique que madame Aubry-Richard était la responsable de cette modification et il souligne la présence d'Isabelle Cloutier, directrice du centre d'appel non urgent.

Madame Alexandra Aubry-Richard commence la présentation en donnant quelques statistiques.

Elle aborde ensuite les principaux enjeux de l'ancien système de plaintes et requêtes 311 ainsi que les objectifs du projet de mise à jour.

On fait le bilan des travaux réalisés et on présente les principales améliorations du système de plaintes et requêtes

On présente le nouveau portail citoyen 311 et on fait une démonstration de l'interface à venir pour les requêtes 311.

Un sommaire des changements est fait, on explique la mise en œuvre ainsi que les prochaines étapes.

**Monsieur le conseiller Martin Lajeunesse quitte la réunion.**

**Une période de questions et de commentaires a lieu.**

Monsieur le conseiller Gilles Carpentier indique qu'il s'agit d'une belle évolution orientée vers les besoins des citoyens. Est-ce que le service téléphonique va demeurer? Il demande si nous en avons profité pour mettre à jour les gabarits de certaines de nos réponses. Monsieur Carpentier donne l'exemple de la réparation des bacs. Il aime que l'un revienne aux citoyens sur le traitement des requêtes. Il demande ce que l'on veut dire par « date maximale ». On répond que cela concerne la date de résolution maximale en fonction du délai normal établi par le service. Pour ce qui est de la mise à jour des gabarits de réponses, les préposés répondent en fonction des informations qui leur sont fournies par les services.

Monsieur le conseiller Martin Lajeunesse croit que le Comité Ville intelligente devrait faire partie des discussions en lien avec le portail. Une grande partie de la population a des tablettes et nous devrions offrir une application mobile. On lui répond que pour l'instant il n'y a pas d'application, mais que la plateforme est compatible avec les appareils intelligents.

Monsieur le conseiller Daniel Champagne demande si nous avons les outils pour obtenir l'autorisation de partager ces informations de la part du citoyen qui ferait une requête. Madame Loyer indique qu'il est possible de le faire au niveau légal. Par contre, le consentement doit être précis et pour une période déterminée. Monsieur Champagne mentionne qu'il serait opportun d'intégrer le tout puisque les élus n'ont pas accès aux requêtes des citoyens sans leur consentement.

Madame la conseillère Louise Boudrias croit qu'il y a deux aspects en lien avec le consentement : le citoyen qui interpelle un conseiller par rapport à une requête et le rapport mensuel Pivotal. Elle ajoute que parfois les citoyens doivent faire des requêtes dans une période très précise (ex. déneigement). Est-ce que cet élément a été pris en considération? On lui répond qu'il existe une nouvelle composante pour prendre les requêtes en déneigement, mais pour ce qui est des collectes, on ne pourra pas déroger aux délais actuels. Par contre, la prise de requête sera tout de même améliorée. Monsieur Champagne mentionne qu'avoir droit au rapport Pivotal ne donne pas le droit d'avoir droit aux détails des requêtes. On aura d'autres discussions à cet effet.

Madame la conseillère Renée Amyot remercie madame Audry-Richard pour la présentation. La porte d'entrée pour les citoyens sera encore plus facile. Est-ce qu'il y aura des détails dans les requêtes? Est-ce qu'il y aura une aide au suivi des requêtes pour les services? Pour le moment, le fardeau du suivi repose sur le citoyen. Est-ce qu'il y aura des séances pour enseigner aux citoyens comment utiliser cette plateforme? On lui répond qu'il y aura une procédure avec des balises obligatoires des services (date de résolution, type de travaux, etc.). On devrait donc avoir plus d'informations des services. Pour ce qui est de l'aide au suivi des requêtes pour les services et aux citoyens, monsieur Gacem a pris en note le tout. Nous pourrions amener ce projet plus loin en donnant de la formation et du soutien en ligne ou via un téléphoniste.

Madame la conseillère Maude Marquis-Bissonnette indique qu'il s'agit d'une excellente nouvelle et que la prochaine étape devrait être une application. Elle demande combien de citoyens sont susceptibles d'utiliser ce service. Combien de citoyens sont inscrits au portail? Quelles sont les ressources humaines qu'on devra ajouter? On répond qu'environ 25 000 personnes sont inscrites au portail. Il n'y aura pas de ressources additionnelles. Une réorganisation du travail se fera.

Monsieur le conseiller Gilles Chagnon revient sur la question de madame Boudrias sur les déchets et les encombrants. Il revient sur les délais et les moments où les citoyens peuvent appeler. Pourquoi est-ce qu'on a une fenêtre ou une limite de temps pour appeler? C'est problématique. Madame Aubry-Richard indique qu'avec la nouvelle composante, on pourra enregistrer la requête dès le premier appel et le requérant sera notifié. Une communication bidirectionnelle pourra alors s'opérer.

Monsieur le conseiller Daniel Champagne indique que les employés du 311 sont nos ambassadeurs puisque ce sont des gens de la première ligne. Il est heureux de constater que ce que l'on soumet aujourd'hui est un point de départ. Il n'y a rien qui va surpasser le lien entre un citoyen et le préposé au 311. Il espère que cet élément demeure.

**Le comité plénier public est suspendu à 10 h 53.**

**Reprise du comité plénier public à 11 h.**

**Madame Alexandra Aubry-Richard quitte la rencontre.**

**Madame Mayline Caron et monsieur Jean-Mathieu Larabie se joignent à la rencontre.**

**CP20210622-P2**

**RAPPORT ANNUEL 2020 DE L'OMBUDSMAN DE GATINEAU**

Présentation par madame Maryline Caron.

Madame Caron fait un bilan des activités du bureau de l'ombudsman de 2020 et on explique le cheminement d'une demande.

Un rapport statistique de 2020 est fait sur les demandes et on donne quelques exemples concrets de dossiers d'intervention.

On rappelle la planification stratégique 2019-2022.

### RECOMMANDATIONS :

Parmi les huit recommandations, quatre sont déjà actualisées :

#### 1- Nettoyage des rues (Nuisance - District de Lucerne)

(1) OMB-ENV-2020-1 : Il est recommandé que le Service de l'environnement révise le règlement numéro 658-2010 (nuisances) afin de définir la nature des souillures causées par les véhicules et de déterminer l'imputabilité des entrepreneurs lorsque leurs sous-traitants souillent la voie publique lors des travaux de construction.

- Statut: En voie d'actualisation.
- Indicateur de résultat: Proposition de résolution au conseil municipal pour amender le règlement no 658-2010 sur les nuisances.

#### 2-Herbes sur les lots vacants (Nuisance – District du Carrefour-de-l'Hôpital)

(2) OMB-ENV-2020-2.0: Il est recommandé d'évaluer la pertinence de réduire la hauteur maximale tolérée des hautes herbes à 20 cm pour les lots vacants de moins de 2000 m<sup>2</sup> en milieu urbain.

- Évaluation complétée: Le service est non favorable à la modification de la norme car le maintien d'une hauteur de 60 cm nécessite 3 tontes de gazon par saison et le Service des travaux publics serait tenu de respecter cette nouvelle norme.
- Statut: Actualisé.
- Indicateur de résultat: Évaluation complétée.

(3) OMB-ENV-2020-2.1: Il est recommandé de permettre aux officiers de délivrer un constat d'infraction, sans avis d'infraction préalable, lorsque le propriétaire d'un lot construit ou vacant a reçu plus d'un avis d'infraction consécutif sur une période minimale de deux ans.

- Statut: Actualisation prévue en 2021.
- Indicateur de résultat: Proposition d'un amendement au règlement 658-2010 concernant les nuisances.

#### 3-Présence d'encombrants et matières résiduelles (Nuisance - District du Manoir des-Trembles-Val-Tétréau)

(4) OMB-ENV-2020-3: Il est recommandé de mettre en place des mécanismes de coordination et de concertation interservices pour gérer les situations problématiques et récurrentes liées à la gestion des matières résiduelles et des nuisances soit par :

- A) L'élaboration d'un plan d'action annuel spécifique pour gérer les adresses les plus problématiques et les sites de « dépôt illicite »;
- B) L'identification d'un porteur de dossier responsable de coordonner les interventions et les collaborations interservices;
- C) L'installation temporaire d'une caméra de surveillance sur les sites de dépôts illicites, si la situation le requiert.

Statut: En voie d'actualisation.

Indicateur de résultat:

1. Mécanisme de concertation et de coordination (nombre de rencontres et services impliqués);
2. Personne responsable/porteuse du dossier;
3. Diminution/liste des sites de dépôt illicite.

#### 4 - Application de la réglementation pour encadrer l'installation d'un poêle à granules (Nuisance – District de Hull-Wright)

(5) OMB-SUDD-2020-1.0: Il est recommandé d'exiger le numéro de modèle ou la référence du manuel du fabricant, lors d'une demande de permis impliquant l'installation d'un appareil à combustion solide ou liquide.

Statut: Actualisé.

Indicateur de résultat: L'ajout d'une section permettant de saisir le numéro de modèle sur le formulaire de demande de permis.

## 5 - Avis d'infraction pour la construction d'un balcon et un aménagement paysager (Application de la réglementation - District de Hull-Wright)

**(6) OMB-SUDD-2020-2.0:** Il est recommandé que le Service de l'urbanisme retire de l'avis d'infraction la démolition de l'aménagement paysager (bac à fleurs) situé à l'avant de la propriété.

- Statut: **Actualisé.**
- Indicateur de résultat: **Avis d'infraction modifié.**

**(7) OMB-SUDD-2020-2.1:** Il est recommandé que le Service de l'urbanisme améliore le formulaire intitulé « Document requis lors d'une demande de permis de construire projet résidentiel – constructions accessoires » en ajoutant un espace pour y apposer la signature ou le nom du technicien en urbanisme ayant rempli le formulaire et qu'une copie soit conservée dans le dossier du citoyen.

- Statut: **Actualisé.**
- Indicateur de résultat: **Grille d'intervention avec le nom des employés.**

## 5 - Suite

**(8) OMB-SUDD-2020-2.2:** Il est recommandé au Service de l'urbanisme d'évaluer la pertinence d'une modification à l'article 39.26 de la réglementation du PIIA visant à préciser que l'annexe H s'applique aussi au secteur du Faubourg de l'île faisant partie du secteur de consolidation du centre-ville.

- Statut: **Actualisation prévue en 2022** → S'inscrit dans la refonte complète du règlement relatif aux plans d'implantation et d'intégration architecturales (505-2005).
- Indicateur de résultat: **Proposition de résolution au conseil modifiant le règlement PIIA.**

Madame Caron revient sur des recommandations antérieures et elle indique lesquelles sont actualisées et lesquelles sont en voie de l'être.

### Une période de questions et de commentaires a lieu.

Monsieur le conseiller Jean Lessard remercie madame Caron pour la présentation. Il demande s'il serait possible que les élus soient mis au courant des recommandations qui sont faites par l'ombudsman aux différents services de la Ville (ex. le conseiller du secteur). Madame Caron répond que le rapport d'enquête est toujours envoyé au citoyen et par la suite, il est déposé sur le nouveau site Web. Toutefois, si le citoyen souhaite que ce soit envoyé à l'élu, elle pourra le faire.

Madame la conseillère Louise Boudrias demande sur quoi l'ombudsman se base pour juger que tout a été épuisé au niveau des services administratifs. Elle a beaucoup de plaintes en lien avec nos terrains vacants qui ne sont pas entretenus et d'un autre côté, nous donnons des avis aux citoyens qui n'entretiennent pas leurs terrains. On ne peut pas demander à un citoyen de faire ce que la Ville ne peut pas faire. Avons-nous analysé la situation? Sinon, il faudra que le conseil se penche là-dessus. Madame Caron répond que pour les recours administratifs épuisés, la règle de base c'est que les citoyens utilisent le 311. Elle explique l'analyse qu'elle a fait. Pour ce qui est du niveau de service par rapport à la tonte de gazon, elle répond qu'elle a traité une demande pour un terrain vacant dans un quartier résidentiel. Pour ce qui est des terrains municipaux, elle n'a pas effectué cette analyse parce que ce n'était pas l'objet de la plainte.

**Monsieur le conseiller Gilles Carpentier indique qu'il y a une différence entre l'entretien des terrains municipaux et ceux des terrains des citoyens (nuisance des herbes longues). Il donne des exemples. Il a fait des interventions auprès du Centre de services. Il aimerait que l'on soit plus proactif lorsqu'un conseiller municipal intervient. Monsieur le conseiller Daniel Champagne indique qu'on devra revenir avec ce dossier au conseil et il demande à madame la greffière d'en prendre note (niveau de service offert par la Ville versus ce qui est attendu de la part des citoyens pour les nuisances d'herbes hautes).**

Madame la conseillère Audrey Bureau indique que le service de l'Ombudsman est proactif, très attentionné et qu'il offre une grande disponibilité pour rencontrer les associations de quartier. Elle aimerait qu'on essaie de trouver une façon, comme demandé par monsieur Lessard, d'avoir des informations sur les rapports faits par l'Ombudsman. On pourrait trouver une façon d'informer les citoyens à l'effet que le rapport peut être transmis à leur conseiller municipal.

Madame la conseillère Myriam Nadeau remercie madame Caron pour la présentation. Elle réfère à la page 26 du rapport et la recommandation en lien avec les constats d'infraction sans avis d'infraction. Elle demande si la recommandation est limitée au cas des herbes hautes. Elle a également une question en lien avec les haltes d'embarcations non motorisées sur la rue Jacques Cartier. On ne doit pas traiter la halte prévue sur Jacques-Cartier comme ailleurs sur le territoire parce qu'il s'agit d'un engagement qui avait été pris par la Ville dans le cadre du réaménagement de ce tronçon. Cette halte doit être priorisée parce que celle qui a été aménagée ne répond pas aux besoins. Madame Caron répond que pour la recommandation sur les avis d'infraction, elle s'est limitée à l'objet de la plainte qu'elle a reçue (herbes hautes). Elle a consulté des services et la réglementation des autres villes. Pour ce qui est de la rue Jacques-Cartier, les services lui ont confirmé qu'on prioriserait un quai pour les embarcations non motorisées à cet endroit.

**Le comité plénier public est suspendu à 12 h 10.**

**Reprise du comité plénier public à 13 h 15.**

**Mesdames et messieurs les conseillers-ères, Audrey Bureau, Gilles Chagnon, Mike Duggan, Myriam Nadeau et Pierre Lanthier ainsi que mesdames et messieurs Jean Boileau, Isabelle Cloutier, Paméla Giroux, Catherine Leclerc, Andrée Loyer, Marc Phaneuf et André Turgeon quittent la rencontre.**

**Monsieur le conseiller Cédric Tessier ainsi que messieurs Mathieu Bélanger et Mario St-Pierre se joignent à la rencontre.**

**CP20210622-P3**

**BILAN DES PROGRAMMES D'AIDE FINANCIÈRE À LA CONSTRUCTION RÉSIDEN-  
TIELLE AU CENTRE-VILLE**

Présentation par monsieur Mathieu Bélanger.

Ce dernier fait une mise en contexte en faisant un bref historique, en expliquant la méthodologie pour l'évaluation, les limites du PPU centre-ville et de l'île de Hull, l'évolution de la population de 2011 à 2019 et les particularités du développement immobilier sur l'île de Hull.

Il présente le bilan des programmes :

- Programme de revitalisation visant à promouvoir la construction domiciliaire dans la partie de son centre-ville identifiée l'île de Hull;
- Programme d'aide financière à l'acquisition d'une propriété sur une partie du territoire de l'île de Hull;
- Programme de réhabilitation environnementale des friches industrielles d'une partie de son centre-ville.

**RECOMMANDATIONS :**

**CP-SUDD-2021-003**

Reconduire le Programme de revitalisation visant à promouvoir la construction domiciliaire dans la partie de son centre-ville identifiée l'île de Hull pour une période de 18 mois ou jusqu'à l'atteinte de 4 000 nouveaux logements dans la partie du centre-ville identifiée l'île de Hull.

Le programme devra faire l'objet d'une mise à jour dans les quatre mois suivant l'adoption par le conseil municipal d'une stratégie et d'un règlement visant l'inclusion de logements abordables dans les projets résidentiels d'initiative privée, notamment en ce qui a trait aux logements abordables et aux logements destinés aux familles.

Maintenir le territoire d'admissibilité à l'île de Hull, considérant le caractère unique de ce territoire à l'échelle gatinoise et son intégration au marché immobilier du centre de la région métropolitaine.

**CP-SUDD-2021-004**

Reconduire le Programme d'aide financière à l'acquisition d'une propriété sur une partie du territoire de l'île de Hull pour une période de deux ans, jusqu'au 31 décembre 2023.

Prévoir une enveloppe budgétaire de 600 000 \$ afin d'aider 30 ménages de la façon suivante : 200 000 \$ dans le cadre du PAFAP et 400 000 \$ pour de l'aide à la rénovation dans le cadre du Programme de rénovation résidentielle de la Ville de Gatineau.

**CP-SUDD-2021-005**

Reconduire le Programme de réhabilitation environnementale des friches industrielles, pour soutenir le redéveloppement de l'ancien site de la Domtar à des fins résidentielles et commerciales pour une période de 18 mois ou jusqu'à épuisement des fonds.

Le programme devra faire l'objet d'une mise à jour dans les quatre mois suivant l'adoption par le conseil municipal d'une stratégie et d'un règlement visant l'inclusion de logements abordables dans les projets résidentiels d'initiative privée, notamment en ce qui a trait à l'admissibilité des projets souhaitant bénéficier du programme AccèsLogis de la Société d'habitation du Québec. Une évaluation de l'impact budgétaire de la mise à jour du programme devra être réalisée.

**Une période de question et de commentaires a lieu**

Madame la conseillère Maude Marquis-Bissonnette mentionne que cette présentation a été faite à la CDTHE. La commission est en accord avec les recommandations des services, soit celle de reconduire les programmes. Elle explique l'importance de la revitalisation du centre-ville. Elle donne certaines données historiques ainsi que des statistiques sur le développement du centre-ville. Elle encourage le conseil à approuver le prolongement des programmes.

Madame la conseillère Louise Boudrias mentionne qu'au début de ces programmes on parlait de 10 000 citoyens ou 4 000 unités. Elle aimerait qu'on lui explique pourquoi, aujourd'hui, on parle uniquement du nombre d'unités. Elle croit qu'il faut se pencher sur les raisons qui font en sorte que les familles ne viennent pas au centre-ville. Est-ce qu'on a des données sur la moyenne des loyers au centre-ville? Combien d'appartements sont en location? Combien d'appartements sont des condos à vendre? Elle aimerait entendre les services sur la raison qui les pousse à proposer 18 mois au lieu de 12 mois. Monsieur Bélanger répond aux questions de madame Boudrias à la satisfaction de cette dernière.

Monsieur le conseiller Gilles Carpentier salue le travail de monsieur Bélanger, de son équipe, du CCU et de la CDTHE. Il réfère à la recommandation 03. Il croit qu'on doit y ajouter l'adoption par le conseil municipal d'une stratégie d'une offre de service de proximité commerciale et sociale. Ce dernier fera une demande d'amendement au conseil municipal du mois de juillet et monsieur Champagne confirme que cela pourra être fait.

Madame la conseillère Maude Marquis-Bissonnette est d'accord avec la proposition de monsieur Carpentier, mais elle indique que l'élément apporté par monsieur Carpentier fait partie du plan d'action.

Monsieur le conseiller Gilles Carpentier va tout de même demander un amendement à la recommandation 03 et travaillera en collaboration avec madame Marquis-Bissonnette pour la rédiger.

Monsieur le conseiller Cédric Tessier a une question à la page 28 en lien avec le nombre d'unités de logement. Monsieur Bélanger lui répond. Monsieur Tessier demande si une fois que le PIIA est adopté, le promoteur a un maximum de temps pour réaliser son projet (pour avoir la subvention). On lui répond qu'un PPCMOI a une durée de cinq ans et pour les PIIA c'est moins loin. On mettra un mécanisme pour que le tout entre dans la période de 18 mois.

Monsieur le conseiller Jean-François LeBlanc est d'accord avec monsieur Carpentier. Il demande à monsieur Bélanger combien d'unités n'ont pas été recommandées au CCU de la veille. Il a une question en lien avec le programme d'aide financière pour l'acquisition de propriété et la liste d'attente en lien avec ce programme.

Monsieur le conseiller Jocelyn Blondin compare les centres-villes d'autres villes en disant que ce n'est pas à cet endroit que se retrouvent les familles. Elles s'installent plutôt dans les quartiers en périphérie des centres-villes. Les commodités pour les familles n'y sont pas.

Monsieur le conseiller Cédric Tessier répond qu'il y a eu, au centre-ville de Gatineau, une augmentation du nombre d'enfants et donc du nombre de familles. C'est un impact positif sur le centre-ville où il y a deux beaux parcs pour les familles. Avec ce qui se fera dans le futur, il est convaincu que les familles y ont une place. Il doit y avoir une communauté diversifiée au centre-ville ce qui inclut les familles.

Monsieur le conseiller Daniel Champagne mentionne que le travail de monsieur Bélanger et de son équipe est extraordinaire. Il est convaincu que notre capacité de recruter des gens à l'urbanisme est directement liée à la qualité de la direction du service. Ce qui est présenté est motivant. Il félicite monsieur Bélanger de son travail.

Monsieur le maire abonde dans le même sens que monsieur Champagne. Il y a énormément de travail qui a été fait dans les dernières années par la direction et les employés du Service de l'urbanisme. De plus, les équipes ont fait tout ça à travers de nombreuses crises (inondations, tornade, pandémie, etc.). Il redonne certaines statistiques encourageantes.

**Fin du comité plénier public à 14 h 30.**