



PUBLIC

Compte rendu de la réunion du comité plénier de la Ville de Gatineau tenue dans la salle des Fêtes de la Maison du citoyen, 25, rue Laurier, Gatineau, le mardi 17 mai 2022 à 9 h 30 à laquelle sont présents, madame la mairesse France Bélisle, mesdames et messieurs les conseillers-ères, Steven Boivin, Gilles Chagnon, Bettyna Bélizaire, Anik Des Marais, Jocelyn Blondin, Steve Moran, Isabelle N. Miron, Louis Sabourin, Tiffany-Lee Norris Parent, Mike Duggan, Olive Kamanyana, Daniel Champagne, Alicia Lacasse-Brunet, Jean Lessard et Edmond Leclerc formant quorum du comité.

Monsieur le conseiller Daniel Champagne préside la séance.

Sont absents, mesdames les conseillères Caroline Murray et Louise Boudrias et messieurs les conseillers Denis Girouard et Mario Aubé.

Sont également présents, mesdames et messieurs Luc Bard, directeur général par intérim, André Turgeon, directeur général adjoint-infrastructures urbaines et environnement, Yess Gacem, directeur général adjoint-services de proximité, Catherine Marchand, directrice module aménagement du territoire et développement économique, Andrée Loyer, directrice exécutive, Daniel Feeny, attaché politique, M^e Geneviève Leduc, greffière, ainsi que Martin Beaulieu, directeur territorial intérimaire, centre de services d'Aylmer, Catherine Bellemare, directrice territoriale, centre de services de Hull, Mathieu Bélanger, directeur, Urbanisme et développement durable, Maryline Caron, Ombudsman, Émilie Chasles, directrice territoriale, centres de services de Buckingham et de Masson-Angers, Jean-Mathieu Larabie, adjoint administratif, Ombudsman et Yvan Moreau, directeur territorial, centre de services de Gatineau.

CP20220517-P1

RAPPORT ANNUEL 2021 DE L'OMBUDSMAN

Présentation par madame Maryline Caron.

Les éléments suivants sont présentés :

1. Mission, vision et valeurs
2. Rapport d'activités
3. Le traitement des demandes
4. Rapport statistique 2021
5. Les interventions et enquêtes
6. Les engagements
7. Suivi des recommandations 2018-2022

RECOMMANDATIONS 2021 :

Abattage illégal d'arbre à proximité d'un milieu humide

1) OMB-SUDD-2021-I.D:

- Clarifier le partage des rôles et responsabilités entre les employés du SUDD et du Service de l'environnement, dans le cadre des objectifs du plan de travail pour la révision de la réglementation de la protection des arbres et du couvert forestier sur les propriétés privées.

2) OMB-SUDD-2021-I.I:

- Élaborer une base de connaissances et des gabarits spécifiques pour traiter les requêtes concernant la protection des milieux humides, des écoterritoires et des corridors verts, en vue d'optimiser le traitement par les services concernés.

Statut: **accepté et en cours d'actualisation**

Bruits incessants provenant des industries de la rue Jean-Louis-Malette

3) OMB-SUDD-2021-2.0:

- Réviser la **réglementation municipale**, afin d'encadrer les nuisances sonores générées par les industries, en tenant compte des normes provinciales et des données probantes.

Statut: **accepté et en cours d'actualisation**

Chiens errants: application de la réglementation et nuisances

4) OMB-LSDC-2021-1.0:

- Évaluer la possibilité d'inclure un cours d'éducation canine dans la programmation du programme Culture et Loisirs.

5) OMB-LSDC-2021-1.1:

- Former et impliquer les surveillants de parc dans la sensibilisation et la promotion du « code de conduite » destiné aux propriétaires de chiens.

Statut: **accepté et actualisé**

Application de la réglementation à la suite d'un signalement d'une morsure de chien

6) OMB-SPVG-2021-1.0:

- Rouvrir le dossier pour effectuer l'enquête de dangerosité et réévaluer si une évaluation comportementale par un médecin vétérinaire est requise.

7) OMB-SPVG-2021-1.1:

- Revoir la procédure d'enquête et les exigences minimales à rencontrer pour la tenue et la gestion des dossiers d'enquête de dangerosité

Statut: **accepté et actualisé**

Application de la réglementation suite d'un signalement d'une morsure de chien (suite)

8) OMB-SPVG-2021-1.2:

- Établir un plan de formation continue pour l'équipe de la section du contrôle animalier, incluant minimalement les notions de base sur les comportements agressifs normaux et le dépistage des comportements agressifs anormaux chez le chien.

Statut: **accepté et actualisé**

Nuisances causées par les hautes herbes sur les lots vacants

9) OMB-ENV-2021-1.0:

Évaluer les mesures et ressources nécessaires à mettre en place pour assurer un délai de prise en charge des requêtes d'un maximum de cinq jours en vue d'optimiser le traitement des requêtes et d'améliorer le service aux citoyens

Statut: **accepté et en cours d'actualisation**

Une période de questions et de commentaires a lieu.

Des questions, des commentaires et des échanges portent notamment sur les sujets suivants :

- Le suivi des plaintes qui touchent la Société de transports de l'Outaouais. Madame Caron n'a pas reçu de plaintes par rapport à la STO cette année. Lorsque c'est le cas, elle oriente les citoyens vers la STO;
- Le suivi par l'Ombudsman de ses recommandations avec les divers services de la ville. Madame Caron indique qu'elle effectue des suivis avec les services pour faire évoluer les dossiers. Par contre, ses recommandations ne sont pas exécutoires ni coercitives. Elle ne peut pas s'ingérer dans l'administration et elle n'a pas à actualiser les recommandations;
- Le fait que les rapports d'enquêtes sont publics, ce qui permet aux élus et aux citoyens de les consulter facilement;
- Le traitement des demandes non retenues par l'ombudsman;
- La participation de la population dans la mission et la vision de l'Ombudsman. Madame Caron mentionne que la mission du Bureau de l'ombudsman est assez fixe. Cependant, elle pourra réfléchir à l'implication des citoyens dans le cadre de la prochaine planification stratégique;
- Le nombre de plaintes comme un indicateur de performance pour l'organisation. Madame Caron explique que le nombre de plaintes qui augmente est plutôt un facteur d'accessibilité accrue que de performance. Il est difficile de mesurer la performance du Bureau de l'ombudsman à l'aide de statistiques. Il s'agit plutôt d'une performance qualitative.

Madame la conseillère Anik Des Marais a des questions sur la mise en œuvre des recommandations 2018-2020 et plus particulièrement sur les dossiers suivants : le guide de sensibilisation destiné aux promoteurs, la réglementation sur le bruit, la réglementation sur les appareils de chauffage et le comité dumping. Monsieur le conseiller Daniel Champagne demande à l'administration de transmettre un courriel de suivi sur ces dossiers à l'ensemble des membres du conseil.

Madame la mairesse mentionne qu'il est intéressant que des tableaux de bord soient présentés. Cette façon de travailler permet d'être en amélioration constante. Il s'agit d'une meilleure pratique qui devrait être utilisée dans les services de la ville.

Monsieur Champagne félicite madame Caron pour la campagne de communication qui a été mise en place. Il revient sur le fait que le nombre de plaintes à l'urbanisme est représentatif de ce qui se passe dans les autres villes du Québec. Il apprécie la rigueur qui est démontrée quant à la recevabilité des plaintes. Le rapport d'aujourd'hui démontre la qualité des services donnés par l'administration. La relation entre le Bureau de l'ombudsman et l'administration est positive et constructive.

Fin du comité plénier public à 10 h 50.