



## 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 12 novembre 2024 à 9 h 05 à laquelle sont présents, madame la mairesse Maude Marquis-Bissonnette, mesdames et messieurs les conseillers-ères, Steven Boivin, Gilles Chagnon, Caroline Murray, Bettina Bélizaire, Jocelyn Blondin, Steve Moran, Marc Bureau, Isabelle N. Miron, Louis Sabourin, Tiffany-Lee Norris Parent, Mike Duggan, Catherine Craig St-Louis, Alicia Lacasse-Brunet, Denis Girouard, Jean Lessard, Mario Aubé et Edmond Leclerc formant quorum du comité.

Sont absents, madame la conseillère Anik Des Marais ainsi que monsieur le conseiller Daniel Champagne.

Monsieur le conseiller Steven Boivin préside la séance.

Sont également présents, mesdames et messieurs Simon Rousseau, directeur général, André Turgeon, directeur général adjoint, Gestion des actifs et des projets, Yess Gacem, directeur général adjoint, Relations citoyennes et communautés, Christian Tanguay, directeur général adjoint, Services administratifs, Lyne Savaria, directrice générale adjointe, Développement durable, Andrée Loyer, directrice exécutive, François Léveillé, directeur de cabinet, Vincent Roy, attaché politique et M<sup>e</sup> Véronique Denis, greffière, ainsi que Catherine Bellemare, directrice territoriale, centre de services de Hull, Dave Cassivi, directeur territorial, centre de services de Buckingham et Masson-Angers, Yvan Moreau, directeur territorial, centre de services de Gatineau, Christian Riopel, directeur adjoint, Loisirs, sports et développement des communautés, Marie-Hélène Rivard, directrice, communications et Sébastien Vallée, directeur, Loisirs, sports et développement des communautés.

CP20241112-P1

### **UN DÔME À L'UNIVERSITÉ DU QUÉBEC EN OUTAOUAIS - ÉTAT D'AVANCEMENT**

Présentation par monsieur Sébastien Vallée, accompagné de messieurs Yess Gacem et Christian Riopel.

Objectifs de la présentation :

- État d'avancement du projet;
- Enjeux et points de vigilance;
- Propositions de partenariats reçues;
- Prochaines étapes.

Plan de la présentation :

1. Mise en contexte;
2. État d'avancement;
3. Prochaines étapes.

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

Au niveau des emplacements pour les conduites, monsieur le conseiller Jocelyn Blondin adresse un questionnement vs tracé projeté du tramway.

À la page 12, monsieur le conseiller Mario Aubé demande s'il y a possibilité de jumeler le projet de gymnase et le bâtiment de service. Il demande également comment fonctionnent les assurances pour un bâtiment non permanent, advenant des bris et où seront rangés les équipements. Monsieur Sébastien Vallée explique que les différents projets ne sont pas au même stade, mentionnant que la possibilité d'arrimage a été analysée. Il donne des informations sur les arrimages souhaités et l'idéal projeté, ajoutant que des précisions pourraient être présentées ultérieurement. Concernant les assurances, monsieur Vallée explique les responsabilités qui seront dévolues au partenaire.

En ce qui a trait aux étapes présentées à la page 24, monsieur le conseiller Marc Bureau souligne la première identifiée, expliquant que la géothermie pourrait être visée, si possible.

Relativement à la page 16, monsieur le conseiller Edmond Leclerc réfère à l'appel d'intérêt lancé en mai 2024. Il demande quelles seront les parties consultées préalablement au lancement de l'appel d'offres, pour la rédaction des devis. Monsieur Vallée donne des explications sur la volonté derrière l'appel d'intérêt ainsi que les avantages d'avoir un partenaire pour gérer l'opération et le volet d'acquisition du dôme. Il mentionne que la conclusion est à l'effet qu'un partenaire pourrait assurer l'acquisition, les opérations et la gestion du dôme. Monsieur Yess Gacem confirme qu'un retour préalable au lancement de l'appel d'offres sera fait au conseil.

Madame la conseillère Caroline Murray remercie les équipes pour les travaux réalisés, ajoutant que des besoins sont présents pour les différents sports se pratiquant sur un terrain synthétique. Elle mentionne également que ce projet sera bénéfique pour l'UQO (l'Université du Québec en Outaouais).

Monsieur le conseiller Steve Moran remercie madame Murray pour son engagement dans ce dossier, en raison des besoins pour l'accès à des terrains et pour consolider le rôle de l'UQO au centre-ville.

Madame la mairesse Maude Marquis-Bissonnette remercie également les équipes, mentionnant que le projet répond à un besoin réel et souligne le partenariat avec l'UQO. Elle explique par ailleurs que le modèle d'appel d'offres à deux enveloppes permettra d'y aller avec des critères qualitatifs, notamment en ce qui a trait à l'analyse énergétique. Monsieur Vallée confirme que ces critères pourront faire partie de l'appel d'offres.

**Le comité plénier public est suspendu à 9 h 35.**

**Messieurs Simon Rousseau, Sébastien Vallée et Christian Riopel quittent la rencontre.**

**Reprise du comité plénier public à 10 h.**

**Madame Jade Lepage-Thériault, attachée politique, Mairie, messieurs Laurent Lavallée, directeur des communications, Mairie, Justin Thibault, directeur, Interaction citoyenne ainsi que des membres du Service de l'interaction citoyenne se joignent à la rencontre.**

**CP20241112-P2**

**BILAN DE LA PREMIÈRE ANNÉE DU SERVICE DE L'INTERACTION CITOYENNE**

Présentation par monsieur Justin Thibault, accompagné de monsieur Yess Gacem.

L'objectif de la présentation est de présenter les réalisations du Service de l'interaction citoyenne au cours de sa première année de fonctionnement et donner un aperçu des initiatives à venir.

Plan de la présentation :

1. Mise en contexte;
2. Retour sur la première année;
3. Initiatives en cours;
4. Le futur de l'expérience citoyenne à Gatineau.

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

Monsieur le conseiller Mike Duggan souligne les indicateurs inclus à la présentation, l'attention portée du 311 ainsi que l'accessibilité téléphonique. Il demande par ailleurs s'il y a des exceptions aux services couverts. Monsieur Justin Thibault mentionne que le Service de l'interaction citoyenne souhaite devenir la première ligne auprès du citoyen, pour l'ensemble des services municipaux. Il y aurait par la suite une deuxième ligne, où l'interaction citoyenne travaillerait en collaboration avec les services.

Monsieur le conseiller Louis Sabourin mentionne que la Ville de Laval utilise beaucoup l'intelligence artificielle, ajoutant que plusieurs citoyens souhaitent tout de même avoir accès à une personne physique, ce qui est prévu dans les différentes actions. Il croit par ailleurs que l'intelligence artificielle doit être utilisée dans le présent et non seulement dans un projet d'avenir, pour le 311. Monsieur Thibault mentionne que des analyses sont réalisées au sein de l'organisation en ce qui a trait à l'intelligence artificielle, précisant les outils qui seront d'abord offerts aux employés de la Ville, en raison du tri devant être réalisé pour le service offert aux citoyens et pour permettre un impact rapide et sécuritaire. La Ville souhaite qu'un lien soit maintenu avec les citoyens, non seulement via l'intelligence artificielle.

Madame la conseillère Catherine Craig-St-Louis souhaite souligner, aux pages 23 et 24, la collaboration et l'efficacité énoncées. Elle mentionne que certains dossiers sont complexes ou peuvent le devenir et que ces actions souhaitées seront bénéfiques. En ce qui a trait aux arrimages futurs, elle croit en la pertinence de réaliser ce projet en parallèle des travaux relatifs à la réactualisation du Cadre de participation citoyenne, afin de placer le citoyen au centre des travaux de la Ville. Elle apprécie par ailleurs la mission énoncée à la page 6, qui énonce clairement les objectifs recherchés.

Monsieur le conseiller Steve Moran souligne l'importance des travaux réalisés et qui le seront par le Service de l'interaction citoyenne, qu'on s'occupe du moyen de répondre aux citoyens et de la qualité des réponses offertes. En ce qui a trait à la civilité, il apprécie que des outils soient donnés, soulignant qu'il ne s'agit pas d'un dossier simple. Il revient à la Ville de s'assurer que les employés puissent travailler dans un environnement sécuritaire et positif. Il y a des conséquences lorsque la communication n'est pas efficace, avec impact sur la démocratie municipale.

Monsieur le conseiller Mario Aubé retient les normes de service identifiées, particulièrement en ce qui a trait au délai de réponse aux citoyens. Il fait mention de l'importance de prévoir ces normes de service à l'interne. Concernant la transformation numérique, monsieur Aubé mentionne que plusieurs appels téléphoniques sont encore réalisés. Il mentionne que plusieurs citoyens n'auraient pas de réponse à leur question, lorsqu'adressée par téléphone et demande comment ces suivis seront réalisés. Monsieur Aubé demande si des suivis ont été faits auprès du syndicat considérant les changements dans les façons de travailler. Il demande également quels sont les échéanciers visés pour la mise en place des différentes actions ciblées. Pour le suivi des requêtes, monsieur Thibault explique que la technologie actuelle est déficiente et qu'un nouvel outil de relation client sera proposé, pour l'ensemble des services, qui viendra faciliter la prise en charge et les réponses. La volonté étant d'avoir plus de transparence dans l'accès aux informations. Monsieur Thibault confirme par ailleurs que plusieurs rencontres ont eu lieu avec le syndicat depuis la mise en place du Service, qu'ils font partie de la réflexion et des changements mis en place et à venir. Concernant l'échéancier, monsieur Thibault mentionne qu'un horizon de trois à quatre ans est souhaité, mais que le Service doit s'enligner avec les autres grands projets de la Ville. Une présentation ultérieure sera faite au conseil, afin de présenter les échéanciers.

À la page 21, monsieur le conseiller Edmond Leclerc demande si le guide mentionné est disponible et si les normes de service sont quantifiables. Monsieur Thibault explique que le guide est disponible via un site Web créé à l'attention des employés de la Ville, de même que différents outils. Certains indicateurs pourront être mesurés, avec exemples, mais monsieur Thibault explique que la technologie ne permet pas de le faire dans toutes les sphères, mais que ces suivis sont souhaités. Comme élu, monsieur Leclerc souhaiterait pouvoir présenter les niveaux de service en place. Il ajoute que la structure a bougé énormément au cours du présent mandat et que les services travaillent en ce sens. Il ne croit toutefois pas que la centralisation est la meilleure réponse aux différents secteurs de la Ville, même si plus efficace. Jusqu'à présent, il a le sentiment que la Ville s'engage avec des résultats, lorsque des changements sont proposés et mis en place. Comme élus, ils ont le devoir d'arriver aux citoyens avec un engagement clair en ce qui a trait aux délais de service et aux standards appliqués. Il souhaite que l'engagement de performance soit d'abord présenté, avant toute prise de décision.

Quant aux délais de service, monsieur le conseiller Marc Bureau demande quels sont les échéanciers visés au sein de l'organisation. Monsieur Thibault explique que le changement a été fait la semaine dernière et qu'une tournée des services est prévue en novembre et décembre 2024, afin de peaufiner la stratégie par service, en fonction des particularités de chacun. Des plans d'action seront par la suite déployés, sur une période de deux ans. Monsieur Bureau mentionne que les personnes âgées ont des difficultés à obtenir de l'information du SUDD et demande quelle est la clientèle principale des centres de services. Monsieur Thibault souligne que des travaux sont en cours avec le SUDD à cet égard, pour les aider à améliorer le service et déterminer quels suivis seront faits par l'interaction citoyenne et par le SUDD. Pour la clientèle des comptoirs de centres de service, monsieur Thibault explique qu'une étude a été faite l'été dernier et que les données confirment que le bassin des principaux visiteurs est de 35 à 44 ans.

Monsieur le conseiller Jean Lessard mentionne qu'il y a des espaces de travail dans les bibliothèques et demande s'il y a eu des réflexions pour que les gens puissent accéder à ceux-ci pour formuler leurs questions. Il demande aussi si des tableaux numériques seront disponibles dans les centres de service. Monsieur Thibault confirme que ces deux alternatives sont présentement à l'étude, avec exemples des réflexions en cours.

Monsieur le conseiller Denis Girouard demande si une collaboration serait possible entre différents organismes et la Ville, pour donner un coup de main aux services. Il mentionne aussi avoir des préoccupations quant à une réponse parfois donnée par le 311, qui réfère le citoyen aux élus. En ce qui a trait à de possibles partenariats, monsieur Thibault prend note de la suggestion, la philosophie du service étant d'aller vers le citoyen. Pour le 311, monsieur Thibault est confiant que la révision proposée, actuellement en cours, viendra répondre aux préoccupations soulevées. Monsieur Girouard adresse un questionnaire sur la formation offerte au 311 et monsieur Thibault explique ce qui est fait et ce qui serait souhaité.

Madame la conseillère Bettyna Bélizaire soulève d'abord qu'il y a peu d'éléments à la présentation démontrant que la Ville va vers le citoyen. Elle demande par ailleurs si une analyse particulière a été faite relativement à l'ADS+, ajoutant que certains citoyens n'ont pas le réflexe d'aller vers la Ville. Elle mentionne l'importance de connaître les besoins de tous. Monsieur Yess Gacem répond que la prochaine présentation, qui sera faite par le Service des communications, viendra répondre à certaines des questions de madame Bélizaire. Pour l'ADS+, monsieur Gacem mentionne que des réflexions transversales pourraient être appliquées. Monsieur Thibault confirme que la standardisation est importante, mais que la personnalisation sera tenue en compte, pour les citoyens, les réalités et les besoins étant différents.

À la page 25, monsieur le conseiller Jocelyn Blondin mentionne que l'incivilité est inacceptable et que plusieurs employés vivent des situations difficiles. Il demande si tous les employés recevront des formations. Monsieur Thibault mentionne que le comité créé est interservices, afin de répondre à l'ensemble des besoins municipaux, pour tous les employés ayant des interactions avec des citoyens. Il ajoute que des procédures seront aussi mises en place, pour soutenir l'ensemble du personnel. Ce projet sera réalisé en 2025. Monsieur Thibault ajoute que le projet est travaillé en collaboration avec la STO et la Maison de la culture.

Madame la mairesse Maude Marquis-Bissonnette remercie monsieur Thibault pour la présentation et son enthousiasme. Elle souligne que la première année permet de faire un tour de roue ainsi qu'un diagnostic. La Ville fait face à plusieurs défis, mais l'objectif est clair. Les interactions sont l'image que les citoyens se font de la Ville. Si on peut mieux communiquer et faire connaître le travail des services, ce sera positif. Les pistes de solution proposées permettront à la Ville de s'améliorer. On doit aller vers une expérience citoyenne exemplaire.

**Le comité plénier public est suspendu à 11 h 33.**

**Madame Jade Lepage-Thériault et messieurs Vincent Roy, Justin Thibault ainsi que les membres du Service de l'interaction citoyenne quittent la rencontre.**

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

**Madame Sonia Lebel, chef, Communications, se joint à la rencontre.**

CP20241112-P3

**SONDAGE SUR LES HABITUDES ET PRÉFÉRENCES DES CITOYENS GATINOIS EN MATIÈRE D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION ET SUR LA CAMPAGNE GATINEAU POUR LA VIE**

Présentation par madame Marie-Hélène Rivard et Sonia Lebel, accompagnées de monsieur Yess Gacem.

L'objectif de la présentation est de présenter les faits saillants du sondage réalisé en mai 2024 concernant les habitudes et préférences des citoyens gatinois en matière d'information et de communication, ainsi que sur la campagne Gatineau pour la vie.

Plan de la présentation :

1. Méthodologie utilisée;
2. Faits saillants – Communication;
3. Gatineau pour la vie;
4. Faits saillants – GPLV;
5. Conclusion;
6. Questions et échanges.

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

Monsieur le conseiller Gilles Chagnon mentionne que les citoyens ont besoin d'information et que la présentation confirme que les gens ont besoin d'avoir accès aux journaux. Il mentionne que des citoyens dans l'ouest lui demandent souvent si des publications seront faites dans les journaux et quelles seront les stratégies mises en place pour les journaux locaux. Madame Marie-Hélène Rivard explique que nous ne pouvons contrôler la disparition de certains journaux papier, que des publications se poursuivent, que nous devons conjuguer les besoins et les attentes à l'efficacité. Les efforts doivent donc être multipliés et des communications peuvent se faire lorsqu'il y a des besoins, mais que le sondage démontre que plusieurs ne lisent plus les journaux. Elle donne aussi l'exemple de document papier distribué lorsque requis. Madame Sonia Lebel donne des exemples où le papier est maintenu (ex. activités estivales, travaux, entraves à la circulation, projets pilotes). Le papier est donc utilisé de manière ciblée, mais une analyse est réalisée à chaque campagne pour bien cibler la façon de mieux rejoindre les gens. Monsieur Chagnon croit qu'il y a un manque et que le Web ne peut répondre à tout et souhaite une stratégie pour les publications dans les journaux locaux. Pour les 65 ans et plus, madame Lebel mentionne qu'une forte majorité de la population souhaite une infolettre électronique (75 %) et qu'une analyse à la pièce doit être réalisée pour les différentes campagnes et le 25 % restant. Madame Rivard prend note du commentaire de monsieur Chagnon, soulignant que les médias papier demeurent dans les moyens, même si ces moyens changent et évoluent.

Monsieur le conseiller Mario Aubé demande s'il est prévu de faire un autre sondage, pour voir la tendance. Madame Rivard confirme que des suivis sont souhaités aux cinq ans. Relativement aux SMS, monsieur Aubé demande si des communications autres que pour les urgences pourraient être faites. Madame Rivard confirme que les coordonnées des citoyens ne peuvent pas être utilisées, sauf si préalablement autorisées, à l'exception des mesures d'urgence. Madame Rivard donne des exemples sur l'infolettre centralisée souhaitée, qui pourra répondre aux besoins identifiés par les citoyens. Pour la collecte des ordures, monsieur Aubé mentionne qu'une deuxième image claire a été publiée, confirmant qu'il est important de s'adapter aux différents publics. Monsieur Aubé fait mention des tableaux d'affichage numérique, réitérant qu'il croit en ce moyen de communication.

Monsieur le conseiller Denis Girouard mentionne que les citoyens n'ont pas toujours l'information sur les différents sites ouverts et fermés et demande s'il ne serait pas possible de prévoir des communications saisonnières à cet effet. Sur la façon de rejoindre les citoyens, monsieur Girouard adresse un questionnement relatif aux gens de plus de 45 ans et demande s'il ne serait pas possible d'utiliser les bulletins de quartier pour rejoindre plus de gens, en partenariat avec les associations. Madame Lebel mentionne que pour la plupart des campagnes de communication, lorsque la Ville doit rejoindre une majorité de la population, les associations sont mises à profit.

Monsieur le conseiller Marc Bureau demande que la Ville dispose d'une infolettre générale. Madame Lebel mentionne que la question était au conditionnel (page 15) et que c'est en réponse à cette question que la possibilité d'une infolettre a été suggérée. Madame Rivard réitère que c'est la volonté de la Ville d'en créer une, en fonction des préférences identifiées par les citoyens. Question de centraliser et organiser, en collaboration avec le Service de l'interaction citoyenne, des démarches actuellement réalisées isolément par certains services.

Madame la mairesse Maude Marquis-Bissonnette remercie l'équipe pour la présentation et que l'évaluation réalisée est une bonne pratique. Elle demande de quelle façon les résultats influencent les actions futures du Service des communications. Madame Rivard mentionne que ça deviendra un outil, que chaque campagne a un objectif différent. Des campagnes sont ciblées à certains citoyens, d'autres à tous, les besoins des citoyens et des services sont différents. On veut optimiser la façon de travailler pour mettre les énergies à la bonne place et avoir un retour sur les investissements. Des indicateurs de rendement seront aussi disponibles, avec des indicateurs disponibles pour les différentes campagnes.

Monsieur le conseiller Mike Duggan trouve la campagne bien planifiée et menée, soulignant que le défi est de taille. Il apprécie les tableaux d'affichage pour rejoindre toute la population. Monsieur Duggan adresse un questionnaire relatif aux articles promotionnels et madame Lebel mentionne que la popularité de ceux-ci a été variable au cours des années. Elle ajoute que les élus seront sondés pour identifier les nouveaux articles souhaités, préalablement à toute nouvelle commande, avec explications sur les suivis souhaités.

Madame la conseillère Isabelle N. Miron trouve les résultats encourageants et confirme un changement dans les mentalités. Elle rappelle l'immense succès du programme « Profite de l'été » quand toutes les activités ont été regroupées à une même adresse. Madame Miron ajoute que le programme papier a été apprécié. Madame Rivard confirme que la volonté est de faire des communications intégrées, pour éviter la communication par silo.

Monsieur le conseiller Steven Boivin souligne que le Service des communications est présent pour tous les citoyens et les services de la Ville. Il ajoute que Gatineau est une ville fusionnée et que le contexte peut parfois être difficile considérant le sentiment d'appartenance. Il croit à l'identité commune, mais mentionne qu'il ne faut pas oublier l'identité de chacun des secteurs. Le rayonnement de ces secteurs fera rayonner la Ville. Monsieur Boivin croit qu'une trop grande centralisation peut parfois nuire, avec exemples. Monsieur Boivin demande quel constat a été fait de la sortie du nouveau logo, les leçons apprises et comment le service rebondira de cette situation. Madame Rivard mentionne que ce projet a en effet été un apprentissage pour le Service des communications, qui a l'habitude de gérer des projets pour les autres, sans avoir les ressources pour ses propres projets. Il y a en effet des apprentissages et madame Rivard revient sur les objectifs visés par le nouveau logo. Elle ajoute qu'une optimisation est souhaitée, que des travaux sont en cours au sein du service. Le logo est un des éléments de modernisation, avec explications des avantages reliés à celui-ci. Le Service a été client et fournisseur, deux équipes auraient pu y travailler.

**Le comité plénier public est suspendu à 14 h 12.**

**Mesdames Marie-Hélène Rivard et Sonia Lebel quittent la rencontre.**

**Reprise du comité plénier public à 14 h 27.**

**Messieurs Patrick Leclerc et Benoit Séguin de la STO se joignent à la rencontre.**

CP20241112-P4

**DIAGNOSTIC DE PERFORMANCE DE LA SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE L'OUTAOUAIS RCGT**

Introduction par monsieur le conseiller Jocelyn Blondin. Présentation par monsieur Patrick Leclerc et monsieur Benoit Séguin de la STO.

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

Madame la conseillère Caroline Murray souhaite avoir des précisions sur l'exactitude des données présentées en ce qui a trait à la rémunération. Monsieur Patrick Leclerc mentionne avoir identifié certains enjeux, pour lesquels des vérifications ont été demandées à RCGT (Raymond Chabot Grant Thornton). Les données utilisées par RCGT varient pour les différentes sociétés de transport (2023, 2024). Il soulève également d'autres enjeux.

Monsieur le conseiller Mario Aubé demande si le diagnostic est bon ou mauvais pour la STO. Monsieur Patrick Leclerc mentionne que c'est positif et que le diagnostic propose des pistes d'amélioration vs enjeux vécus. La performance de la STO, prise isolément, ne cause pas de surprise et ils sont satisfaits des recommandations. Monsieur Aubé mentionne que la STO semble être la pire société de transport vs contribution municipale. Monsieur Patrick Leclerc mentionne que le tableau ne contient que trois des indicateurs, expliquant les points positifs non ressortis. Il souligne que la performance financière peut être analysée autrement si le service aux périphéries et les fins de semaine ne sont plus offerts, que cette décision revient au conseil d'administration. Le résultat au tableau serait meilleur avec le retrait de ces éléments. Monsieur Aubé demande par ailleurs quels sont les facteurs internes de la STO : augmentation des coûts de carburant et du coût des pièces. Monsieur Aubé sait que le territoire ne changera pas et que la densification prendra du temps, il demande en conséquence quel est le plan de la STO. Monsieur Patrick Leclerc mentionne que la STO peut se protéger avec certains indices pour les facteurs internes et qu'il sera important de bien cibler les besoins et les demandes, en référence au transport à la demande.

Madame la conseillère Catherine Craig-St-Louis mentionne que la ministre a remis le poids du transport en commun sur les municipalités. Les municipalités sont laissées à elles-mêmes pour le financement du transport en commun, mais le gouvernement conserve toutefois les investissements dans les axes routiers, ce qui explique notamment l'étalement urbain. Elle demande si on souhaite la meilleure efficacité ou si on veut s'assurer d'avoir un réseau de transport qui couvre le territoire.

Monsieur le conseiller Steven Boivin confirme que le rapport se penche sur plusieurs pistes d'analyse. Gatineau est une ville étendue et la Ville pourrait être plus haute au classement en coupant le service aux périphéries, ce qui n'est pas souhaité.

Monsieur le conseiller Denis Girouard demande quel est le plan d'action de la STO au niveau des communications. Monsieur le conseiller Jocelyn Blondin mentionne que le gouvernement demande aux municipalités de combler le déficit. La municipalité demande une plus grande contribution au gouvernement depuis des années pour le transport en commun. Il mentionne que la Ville a fait un choix pour la taxe sur l'immatriculation, suivant les hypothèses présentées, pour améliorer le service et répondre aux orientations de la Ville. La Ville croit au transport en commun et le conseil a pris des décisions pour répondre aux objectifs fixés. L'amélioration de services se fera sur deux ans. Monsieur Girouard craint l'impact négatif du diagnostic sur les citoyens vs imposition d'une taxe sur l'immatriculation. Monsieur Patrick Leclerc mentionne que la STO démontrera les bénéfices par ses actions. RCGT a confirmé qu'il n'y a pas de mauvaise gestion dans les sociétés de transport. Il y a le volet de monétaire et la STO doit maintenant démontrer le service. En réponse à monsieur Girouard, monsieur Patrick Leclerc ne craint pas d'impact sur les usagers qu'au contraire, on note une augmentation.

Madame Murray souhaite réitérer que la taxe sur l'immatriculation est en réponse à l'absence de financement du gouvernement. Elle mentionne que la STO a été la société de transport qui a connu la reprise la plus lente suite à la Covid, pour diverses raisons. Maintenant, il y a une grande augmentation et il ne faudrait pas freiner ces résultats.

Monsieur Bureau souligne que l'Ontario, contrairement au Québec, investirait davantage dans le transport en commun que dans le réseau routier. Monsieur Patrick Leclerc n'a pas accès à ses données, mais croit que les investissements devraient être supérieurs pour le transport en commun.

Madame la mairesse Maude Marquis-Bissonnette mentionne qu'il est important de bien s'évaluer pour en tirer des conclusions et qu'il est dans la pratique de la STO de le faire, pour mieux s'améliorer. Il peut devenir hasardeux de se comparer, surtout sur la base uniquement de trois critères vs rapport de 194 pages. Madame la mairesse mentionne que Gatineau a une réalité frontalière, non vécue ailleurs au Québec. Monsieur Patrick Leclerc confirme que cette réalité ne transparait pas dans le rapport, mis à part deux éléments, avec précisions sur certaines anomalies présentées. Il soulève certains enjeux liés à cette réalité transfrontalière. La STO doit se conformer à la réglementation provinciale et fédérale, en demeurant compétitive pour ne pas perdre ses employés. Madame la mairesse mentionne que le transport en commun est un choix politique, notamment quant à la desserte sur tout le territoire ou non, qu'il s'agit d'un service essentiel. Elle croit qu'il s'agit d'un choix d'avenir et qu'il faut toujours chercher à être meilleur. Madame la mairesse souligne la présence des représentants de la STO et les remercie pour la transparence de leur présentation.

**Fin du comité plénier public à 15 h 45.**

### **DÉPÔT DE DOCUMENTS**

1. Procès-verbal de l'assemblée ordinaire de la société de transport de l'Outaouais tenue le 27 juin 2024