



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 4 février 2025 à 9 h 30 à laquelle sont présents, madame la mairesse Maude Marquis-Bissonnette, mesdames et messieurs les conseillers-ères, Steven Boivin, Gilles Chagnon, Caroline Murray, Anik Des Marais, Jocelyn Blondin, Steve Moran, Marc Bureau, Isabelle N. Miron, Louis Sabourin, Tiffany-Lee Norris Parent, Mike Duggan, Catherine Craig-St-Louis, Daniel Champagne, Alicia Lacasse-Brunet, Denis Girouard, Jean Lessard, Mario Aubé et Edmond Leclerc formant quorum du comité.

Est absente, madame la conseillère Bettyna Bélizaire.

Monsieur le conseiller Steven Boivin préside la séance.

Sont également présents, mesdames et messieurs Simon Rousseau, directeur général, Simon Comtois, 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, Laurent Lavallée, directeur des communications du Cabinet et M^e Véronique Denis, greffière, ainsi que Martin Beaulieu, directeur territorial adjoint, centre de services de Hull, Dave Cassivi, directeur territorial, centre de services de Buckingham et Masson-Angers, Priscillia Leclerc, directrice de projet, Interaction citoyenne, Yvan Moreau, directeur territorial, centre de services de Gatineau, Marie-Hélène Rivard, directrice, Communications, Marianne Strauss, directrice territoriale, centre de services d'Aylmer et Justin Thibault, directeur, Interaction citoyenne.

CP20250204-P1

SOUTENIR NOS EMPLOYÉS DANS LES ENJEUX D'INCIVILITÉS

Introduction par monsieur Simon Rousseau. Présentation par monsieur Justin Thibault et madame Priscillia Leclerc, accompagnés de monsieur Yess Gacem.

L'objectif de la présentation est :

1. d'exposer les travaux du comité;
2. de présenter un plan d'action concerté et réalisable;
3. d'engager les élus à soutenir activement les employés face aux incivilités.

Plan de la présentation :

1. État de la situation;
2. Situation souhaitée;
3. Présentation du plan d'action;
4. Prochaines étapes.

Une période de questions et de commentaires a lieu.

Monsieur le conseiller Steven Boivin mentionne que les membres du conseil vivent également des situations d'incivilité et que tous parlent d'une même voix pour passer le message.

Monsieur le conseiller Steve Moran apprécie que cet enjeu soit pris de front. Il est important de parler d'incivilité et de lutter contre ces situations, pour lesquelles il ne doit pas y avoir de tolérance. Il est important que les employés aient un espace de travail libre de harcèlement, d'intimidation et d'incivilité. Monsieur Moran mentionne que comme acteurs publics, les élus ont une responsabilité de fournir un tel espace, libre d'incivilité. En améliorant les services et les processus, ça viendra aider les employés.

Monsieur le conseiller Mike Duggan mentionne que les effectifs sont ce qu'il y a de plus important pour la Ville. Il demande par ailleurs si le CANU est principalement visé par des situations d'incivilité. Monsieur Thibault confirme que plusieurs situations sont vécues au CANU, étant la porte d'entrée de la Ville, avec exemples de la situation vécue pour les collectes. Monsieur Duggan mentionne qu'il y a parfois une zone grise, qu'il y a certaines insatisfactions et frustrations, mais que des comportements sont injustifiés. Il demande s'il est possible d'identifier ces enjeux. Monsieur Thibault confirme que le volet 5 vise principalement une amélioration des services rendus, pour limiter les frustrations. Des solutions et des mécanismes devront être mis en place, en appui aux employés de première ligne. Ces sujets sont discutés au comité de gouvernance, pour la mise en place de plans d'action. Monsieur Thibault ajoute que de meilleurs outils seront donnés aux employés, par le biais de formation, pour mieux identifier les situations problématiques.

Monsieur le conseiller Daniel Champagne mentionne que le contexte politique mondial actuel semble permettre la justification de tels comportements. Il apprécie les échanges du conseil et croit que les élus doivent prôner par l'exemple. Comme élu, il ajoute avoir bloqué plusieurs personnes sur les réseaux sociaux. Le message doit être porté par les élus. Il est cependant important de faire la distinction entre un client difficile et une situation d'incivilité ou d'intimidation. Les outils adéquats doivent être donnés aux employés pour les aider à désamorcer certaines situations. Monsieur Champagne mentionne qu'il faut pouvoir comprendre ce qui explique l'escalade d'un comportement et que de la formation peut aider à cet effet. Il demande que des indicateurs soient mis en place, pour permettre des ajustements au besoin.

Monsieur le conseiller Marc Bureau croit aussi que ce sujet nous concerne tous et appuie les prochaines étapes. Il souligne l'importance de soutenir les employés. Monsieur Bureau demande si des suivis sont faits auprès des citoyens incivils. Monsieur Thibault mentionne que l'enjeu actuel concerne la gestion parfois en silo, la volonté étant de proposer un mécanisme uniforme. Des travaux sont en cours à cet effet avec le Service des affaires juridiques, afin de permettre une application uniforme dans tous les services de la Ville.

Madame la mairesse Maude Marquis-Bissonnette débute son intervention avec une anecdote, relativement à une rencontre tenue à la FCM sur le climat toxique. Elle mentionne qu'il s'agit d'un dossier complexe, pour lequel les solutions ne sont pas simples. Les gens ont de la colère, de la détresse. Tout se dit, mais il y a une façon de dire les choses, dans le respect. À la Ville, les employés sont là pour servir et prendre soin des citoyens. Elle a une crainte collectivement pour les espaces de dialogue et croit que tous ont leur part à faire pour avoir des espaces de discussion sécuritaires. Elle invite les élus à montrer l'exemple, en ne tolérant pas ce qui est intolérable et en faisant preuve de bienveillance. Elle est en accord avec les prochaines étapes.

Monsieur le conseiller Louis Sabourin croit que les formations sont une bonne idée. Il souhaiterait que les élus aient aussi accès à des formations lors de leur entrée en poste.

Monsieur le conseiller Mario Aubé mentionne que les exemples présentés permettent de mieux comprendre les situations vécues. Il souligne l'importance de bien comprendre ce qu'on veut changer. Monsieur Aubé se questionne sur les options possibles lors de certaines situations. Il souligne que certaines politiques, que des communications déficientes engendrent des frustrations. Il souhaiterait que la Ville puisse travailler pour les citoyens et non uniquement pour l'application de ses règlements. Monsieur Thibault mentionne qu'un règlement est à l'étude, dans l'objectif de mieux protéger nos employés. Le balisage de scénarios est en cours, pour rapatrier les situations vécues. Les communications feront aussi parties des solutions, afin de trouver les bons mécanismes pour mieux informer les citoyens. Madame Leclerc ajoute que l'application du règlement sera une mesure de dernier recours, que d'autres actions devront être appliquées au préalable. Chaque type de comportement a son niveau d'intervention approprié.

Monsieur le conseiller Denis Girouard croit que la présentation arrive à point. Il croit que plus de formations devraient être offertes aux employés du 311, ces derniers étant soumis à une pression énorme. Il est important de pouvoir appuyer les employés et de prévoir les investissements nécessaires, en prévoyant le tout aux différents plans d'action.

Madame la conseillère Anik Des Marais souhaite faire une préannonce de la Politique de consultation citoyenne (présentation prévue le 25 février). Elle croit important de créer des espaces de dialogues avec les citoyens lors de la mise en place de politiques, afin de les impliquer, pour qu'ils soient mieux informés.

Monsieur Boivin souligne que le respect est à la base de tout. Il sera important que ce respect soit transposé dans les interactions citoyennes. Il ajoute qu'il y a plusieurs solutions, que des outils seront donnés aux employés et aux citoyens. On ne souhaite pas vivre les situations extrêmes vécues et il souligne l'importance de poursuivre les travaux. Il souhaite finalement que tous fassent preuve de bienveillance et confirme l'appui du conseil aux actions présentées.

Le comité plénier public est suspendu à 10 h 27.

Monsieur Justin Thibault quitte la rencontre.

Madame la conseillère Isabelle N. Miron quitte son siège.

Reprise du comité plénier public à 11 h.

Madame Chantal Marcotte, directrice, Eau et matières résiduelles et monsieur Jim Dومتinet, directeur adjoint, Eau et matières résiduelles se joignent à la rencontre.

CP20250204-P2

MODIFICATION DU RÈGLEMENT SUR L'UTILISATION DE L'EAU POTABLE POUR DES FINS D'ARROSAGE

Introduction par monsieur Simon Comtois. Présentation par madame Chantal Marcotte, accompagnée de monsieur Jim Dومتinet.

L'objectif de la présentation est :

- de présenter l'étude comparative réalisée en lien avec la résolution numéro CM-2024-325, adoptée lors de la séance du conseil municipal du 16 avril 2024, mandatant l'administration à modifier le Règlement numéro 482-2009 pour la saison 2025;
- d'entériner la recommandation de modifier le Règlement numéro 482-2009 concernant l'utilisation d'eau potable.

Plan de la présentation :

1. État de la situation;
2. Scénarios;
3. Impacts – Enjeux;
4. Communications – Information;
5. Facteurs de succès;
6. Recommandations.

RECOMMANDATIONS :

CP-EMR-2025-003

Autoriser le Service de l'eau et des matières résiduelles à modifier le Règlement numéro 482-2009 concernant l'utilisation d'eau potable sur l'ensemble du territoire de la ville de Gatineau avec l'option 2 :

- Ajout et modification des définitions;
- Resserrement des horaires d'arrosage.

Une période de questions et de commentaires a lieu.

À la page 16, monsieur le conseiller Mike Duggan adresse un questionnement quant à l'utilisation des eaux de pluie. Il appuie l'option 2, dans l'attente d'avoir des compteurs d'eau. Madame Marcotte confirme que le règlement ne concerna que l'utilisation de l'eau d'aqueduc. Elle donne aussi des précisions sur les amendes.

Madame la conseillère Alicia Lacasse-Brunet adresse un questionnement relativement à la page 26, quant à l'arrosage manuel et demande des précisions sur la définition « d'herbe ». Elle comprend le resserrement proposé à l'option 2. Madame Lacasse-Brunet se questionne sur le besoin d'arrosage des potagers. Elle demande par ailleurs des précisions quant aux plantations d'arbres et d'arbustes fruitiers. Madame Marcotte mentionne que l'arrosage manuel n'a pas changé (interdit seulement le lundi). Deux plages horaires d'arrosage mécanique sont proposées, mais l'arrosage manuel pourra continuer. Pour le règlement sur les nuisances, madame Marcotte mentionne qu'il sera possiblement révisé en 2026, afin de s'assurer d'une concordance dans les définitions. Pour les arbres fruitiers, madame Marcotte fera des vérifications.

Monsieur le conseiller Gilles Chagnon demande des précisions sur le dispositif anti-refoulement indiqué à la page 21 et des explications sont présentées par madame Marcotte. Monsieur Chagnon mentionne que plusieurs citoyens d'Aylmer ont des systèmes d'irrigation en place, en réponse à un problème de vers blancs. Il souhaiterait donc pouvoir donner plus d'informations à ces citoyens sur le système anti-refoulement. Une correction sera apportée à la page 27 (chiffre impair manquant). Des précisions sont données quant à la minuterie, suivant une question de monsieur Chagnon. Monsieur le conseiller Louis Sabourin explique comment fonctionnent les clapets anti-retours.

Monsieur le conseiller Jean Lessard souhaite confirmer qu'il y aura une tolérance dans l'application du règlement dans la première année. Les communications seront aussi très importantes, ainsi que l'information transmise, pour accompagner les citoyens. Il souligne qu'il sera aussi intéressant de favoriser l'utilisation d'eau autre que celle de l'aqueduc (ex. barils d'eau).

Monsieur le conseiller Jocelyn Blondin souhaiterait que l'arrosage mécanique sans minuterie soit retiré, en raison du gaspillage possible. Si conservé, il retirerait le vendredi. Madame Marcotte mentionne qu'il y a place à plus de restrictions, au-delà du resserrement proposé, avec explications.

Madame la conseillère Anik Des Marais fait mention des coûts de production de l'eau potable et demande si des informations sont disponibles quant aux économies possibles avec le resserrement proposé. Madame Marcotte mentionne que la majorité des Québécois ont l'impression que l'eau est gratuite, ce qui n'est pas le cas considérant notamment le coût de traitement et des infrastructures. Les communications pourraient indiquer le coût de l'eau potable, pour sensibiliser la population. Quant aux subventions possibles, un suivi sera fait avec le Service de transition écologique.

Monsieur le conseiller Mario Aubé demande pourquoi Gatineau n'a pas de compteur d'eau. Il comprend que la problématique est l'arrosage de nuit, il demande comment sera appliqué le règlement. Sur la minuterie, monsieur Aubé se questionne sur l'interdiction proposée. Pour les compteurs d'eau, madame Marcotte fournit des informations sur la Stratégie d'économie d'eau potable, mentionnant qu'il ne s'agit pas d'une pratique courante au Québec. Il y a des compteurs d'eau pour les ICI, mais moins commun pour les compteurs d'eau résidentiels. Il y a un enjeu possible, considérant que les gens mieux nantis auraient accès à plus de possibilités. Pour l'arrosage de nuit, madame Marcotte explique comment fonctionne l'horaire de travail variable des préposés à l'arrosage. Il y a aussi beaucoup de dénonciation en termes d'arrosage. Concernant la minuterie, madame Marcotte explique que l'interdiction est proposée pour éviter un départ pendant une averse ou une absence. Monsieur Aubé mentionne qu'il s'agit d'un gros changement, qu'il y a beaucoup d'informations. Il se questionne sur la compréhension de la population pour les nouvelles mesures, même s'il comprend l'objectif. Il demande si la réduction anticipée permettra d'ouvrir de nouveaux projets de construction pour lesquels il y aurait actuellement des enjeux de capacité. Il ajoute que la tolérance sera requise et demande si celle-ci pourrait être pour toute la période estivale 2025. Madame Marcotte donne des précisions sur la tolérance proposée au règlement. S'il y avait une tolérance tout l'été pour l'ensemble du règlement, il y aurait un recul pour plusieurs actions, considérant que certaines sont déjà en place. Ils suggèrent une tolérance pour des nouveautés, à différents niveaux.

Monsieur Aubé confirme qu’il parlait des nouveautés. Monsieur Rousseau précise que la présentation est en réponse au mandat donné en 2024 par le conseil, pour une application de règlement en 2025.

Monsieur le conseiller Marc Bureau remercie l’administration pour les travaux réalisés, qui répondent à l’action 18 du Plan de gestion de l’eau. Il confirme qu’il y a de grands coûts pour avoir de l’eau potable, ajoutant que beaucoup de pression est mise sur les usines en période estivale. Concernant les compteurs d’eau, il donne des informations sur les coûts associés à leur installation. Monsieur Bureau confirme que de l’arrosage manuel pourra se poursuivre, notamment pour les potagers. Il est d’accord que les communications seront très importantes dans ce dossier. Monsieur Bureau souligne que les villes de Laval et Sherbrooke ont resserré encore plus l’arrosage mécanique. Il souhaite que l’arrosage de nuit soit diminué, ce que permettra le règlement proposé. Pour avoir le consensus des citoyens, il croit que l’arrosage mécanique proposé peut se poursuivre, malgré des préoccupations à cet égard. Il invite les membres du conseil à communiquer avec lui pour toute question.

Monsieur le conseiller Steven Boivin confirme que l’avis de motion sera présenté à la prochaine séance du conseil municipal.

Fin du comité plénier public à 12 h 12.