

Fiche de communication – Nouveaux services en matière d’urbanisme (Brefing technique pour médias)

Propositions de réponses pour les médias et les citoyens :

- **La Ville bonifie les services en matière d’urbanisme pour faciliter l’émission des permis et la prestation des services.**
- **Cette initiative s’inscrit dans le processus de ville intelligente et vise l’optimisation des services rendus aux citoyens.**
- **Ces changements cadrent avec le processus d’amélioration continue entrepris par le Service de l’urbanisme et du développement en 2014.**
- **Il s’agit d’une première étape en attendant le déploiement du nouveau système intégré de gestion de l’urbanisme prévu à l’automne 2018.**

Faits saillants :

- La Ville lance une nouvelle page Web gatineau.ca/permis. Cette page traite de permis de lotissement, permis de construire, certificats d’autorisation et permis d’affaires. Une section porte également sur les demandes assujetties à l’approbation du conseil municipal.
- Le citoyen peut s’informer sur la démarche à suivre pour l’obtention d’un permis. On y indique les documents à fournir, les formulaires à remplir, les frais applicables, etc.
- On peut également, à partir de cette nouvelle page soumettre des demandes d’information en ligne.
- Il est aussi possible désormais de prendre un rendez-vous en ligne avec un responsable du Service de l’urbanisme. Ceci permet d’éviter les files d’attente aux comptoirs des centres de services.
- Parallèlement à la nouvelle page Web, des dépliants ont été produits sur les permis d’urbanisme. Ils sont disponibles dans les centres de services municipaux et les bibliothèques.
- En 2017, environ 20 000 demandes d’information ont été enregistrées au Service de l’urbanisme et du développement durable.

Contexte :

Dans le cadre du comité plénier du 28 octobre 2014, les membres du conseil municipal de Gatineau ont adopté une stratégie pour un changement de culture en urbanisme pour les années 2014-2016. Cette stratégie vise à faire reconnaître la Ville de Gatineau comme un leader et un modèle par excellence en matière d'urbanisme au Québec.

Mentionnons que la Ville de Gatineau se distingue déjà par ses approches innovatrices en matière de planification à long terme – L'approche adoptée pour élaborer le nouveau schéma d'aménagement et de développement durable est citée en exemple et de nombreuses initiatives en matière d'urbanisme sont proposées en référence dans les Guides des bonnes pratiques sur la planification et le développement durable du ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire.

Le plan d'action en urbanisme 2014-2016 est bâti sur les acquis du Service de l'urbanisme et du développement durable (SUDD) dans le but de faire encore mieux, tout particulièrement eu égard aux façons de faire et aux relations avec les citoyens et les entreprises, mais aussi avec les instances du conseil municipal.

Outre ces orientations, le plan d'action en urbanisme vise à :

- Mettre en œuvre une approche-client;
- Faire preuve d'une plus grande transparence;
- Favoriser des relations placées sous le signe du respect mutuel;
- Assurer une prestation de services plus performante.
- Tout au long du déploiement du plan d'action, les activités suivantes sont menées :
 - Amélioration de l'information diffusée dans le site Web municipal;
 - Modification de l'organisation du travail et révision de la structure organisationnelle;
 - Diffusion d'information et veille stratégique sur les enjeux d'aménagement et de développement;
 - Assurer et développer la relève

Autres améliorations mises en place depuis 2015 :

- La réorganisation importante des services offerts par le SUDD, notamment par l'harmonisation des processus d'affaires pour le traitement des demandes de permis et des demandes pour l'approbation de projets immobiliers.
- Trois règlements de type Omnibus dont les objectifs étaient d'alléger et de clarifier la réglementation – un quatrième règlement sera soumis sous peu au conseil municipal. Quelques exemples :
 - retrait de l'obligation pour les personnes exerçant un usage additionnel à l'habitation d'obtenir un permis d'affaires;
 - alignement de la réglementation pour les établissements servant à boire avec celle de la Régie des alcools, des courses et des jeux du Québec (permis d'alcool);
 - élimination ou modification de dispositions qui requéraient fréquemment l'octroi de dérogations mineures;

Pages web – Rendez-vous en ligne (non disponible pour le citoyen avant le lancement)

http://svwexterne2008/portail/default.aspx?p=guichet_municipal/permis_licences/permis_construction_renovation_immeubles_residentiels&mc=s&q=permis