

**Rapport de la Commission sur la
procédure municipale d'élimination
des nuisances publiques
2008-001**

« À l'écoute des citoyens
et des citoyennes »

Bureau de l'ombudsman
Ville de Gatineau

Préambule

Toutes les municipalités du Québec ont reçu, lors de leur constitution, par loi générale ou par loi spéciale, les pouvoirs de déterminer ce qui constitue une nuisance publique sur leur territoire. La Ville de Gatineau ne fait pas exception à la règle et elle s'est prévalu de ce droit.

Mise en situation

Un citoyen demande au Bureau de l'ombudsman d'intervenir dans une situation où il sent ses droits bafoués par le laxisme de la Ville dans l'élimination des nuisances publiques dans son voisinage. Il s'agissait d'un dossier d'application du règlement de nuisance publique municipale à un propriétaire d'un immeuble, voisin du requérant, sur lequel s'accumulaient de vieilles voitures, des pneus, des débris de toute sorte et autres déchets multiples. Le requérant demandait à la Ville de changer sa procédure municipale d'élimination pour qu'elle démontre plus de rigueur et plus d'efficacité.

Procédure

La Commission a été désignée officiellement par le président, Monsieur Michel Légère, le 10 novembre 2008. Les membres du Bureau qui en font partie sont : Monsieur le commissaire André Guay, président, Madame la commissaire Judith Daoust et Monsieur le commissaire Serge Jetté. Monsieur Jacques Dionne, secrétaire général, assiste la Commission dans ses travaux.

Monsieur le président, Monsieur Michel Légère, considérait que la problématique soulevée par cette demande d'intervention méritait une attention particulière et qu'une commission pourrait faire ressortir des éléments permettant de trouver une voie de solution pour les citoyens et pour l'Administration municipale.

À cette même date, le comité de travail formé des commissaires, Monsieur André Guay et Madame Judith Daoust, rencontrait le requérant pour connaître les éléments de la demande et amorcer les travaux d'analyse. Monsieur Jetté a pu se joindre au groupe par la suite pour former la Commission ; toute l'information pertinente lui a été soumise.

La Commission sur l'élimination des nuisances, commission créée en novembre 2007, venait tout juste de produire un rapport et de faire ses recommandations à la direction générale de la Ville. Il n'était pas possible pour le Bureau de présumer à ce moment de la suite que la Ville donnerait à ses recommandations et comme cette nouvelle demande touchait un secteur d'activités différent, la Commission était pleinement justifiée d'être constituée.

Le 24 novembre, la Commission lançait officiellement ses travaux. La Commission se réunit plusieurs fois, pour déterminer la marche à suivre, recueillir les témoignages du requérant et des responsables municipaux, ainsi que pour analyser les informations colligées.

Le 12 décembre 2008, la Commission produisait son rapport de fait. Ce rapport établissait que le dossier de nuisance étudié avait pris 39 mois à être traité, du dépôt de la plainte à l'exécution de l'ordonnance de nettoyage du terrain. Le rapport se terminait en se demandant si ce délai pouvait être considéré comme raisonnable ?

La Commission ne pouvait souscrire aveuglément aux conclusions de son étude et décida de pousser plus loin la réflexion en demandant aux Centres de services de lui transmettre d'autres dossiers de nuisance ou de non conformité judiciairisés, pour pouvoir asseoir son analyse et ses recommandations sur autre chose qu'un seul dossier.

Dans le cadre de ses travaux, dès le début de janvier 2009, la Commission a choisi, de façon aléatoire, avec la collaboration des Centres de service, 17 dossiers de nuisances publiques et de non-conformité aux règlements d'urbanisme parmi les dossiers judiciairisés des années 2007 et 2008. Ces dossiers ont été sélectionnés par secteur :

Secteur Aylmer : 5 dossiers (seuls 2 dossiers gérés par l'urbanisme ont été retenus. Les 3 dossiers autres dossier provenaient de la sécurité publique et ils n'ont pas été considérés.)

Secteur Hull : 3 dossiers (3 seuls dossiers ouverts) ;

Secteur Gatineau : 11 dossiers dont le dossier de la rue Saint-François-Xavier qui est à l'origine de cette commission.

Secteurs Buckingham

et Masson-Angers : 0 (aucun dossier n'a été judiciairisé pendant cette période.)

Les dossiers demandés ont été reçus par étapes. Ils ont tous été reçus au début du mois de mars 2009. À partir de là, débuta un travail d'analyse des dossiers en procédant de façon structurée, par grilles d'analyse construites par la Commission. Celles-ci relevaient toutes les étapes importantes des dossiers. Plusieurs demandes d'information et de précisions complémentaires ont dû être acheminées, principalement au Centre de service d'Aylmer, les dossiers n'étant pas complets ou l'information était doublée. Ces grilles étaient nécessaires essentielles pour permettre l'analyse comparative des dossiers sélectionnés.

Finalement, en août 2009, les grilles d'analyse complétées ont été déposées aux membres de la Commission, pour étude et recommandations. Le 23 septembre 2009, les membres de la Commission mettaient en commun leurs réflexions pour étoffer le processus de recommandation. Il s'agissait de revoir l'ensemble des dossiers de façon synoptique, faisant

ressortir ainsi les délais et autres problèmes systémiques, et permettant de trouver une valeur ajoutée pour la Ville et le citoyen.

Ce travail d'analyse confirme que chaque cas est particulier. Malgré les efforts déployés par la Ville, la situation rencontrée lors de l'étude du premier dossier n'est pas unique, mais dans l'ensemble, un suivi approprié est fait. Les dossiers de nuisance et de non-conformité demandent d'y consacrer beaucoup d'efforts et sont souvent des dossiers complexes, demandant de nombreuses interventions.

Analyse

- Constatation 1 :** La cueillette d'information auprès des centres de service nous révèle que la gestion des dossiers d'urbanisme et de non-conformité n'est pas uniforme et que l'efficacité administrative en souffre. Chaque dossier des secteurs d'Hull et de Gatineau comprend une feuille de route qui répertorie tous les actes et actions affectant ledit dossier, mais non pour le secteur Aylmer. Le suivi apporté aux dossiers est primordial pour assurer le meilleur service au citoyen.
- Constatation 2 :** Dans tous les dossiers analysés, les nuisances ou non-conformités affectent directement l'environnement avoisinant la personne en infraction. Le traitement de ces dossiers par le service de l'urbanisme ne permet pas d'établir que les dossiers avec une incidence plus néfaste sur l'environnement voisin sont gérés avec plus de rigueur, pour minimiser les effets négatifs au voisinage.
- Constatation 3 :** La procédure judiciaire, de la rédaction du constat, au jugement et à l'exécution de l'ordonnance de nettoyage, accuse un délai de traitement souvent trop long pour ce genre de dossier. On nous a soumis un dossier qui perdure depuis plus de 60 mois. Cependant, un effort particulier doit être souligné avec la mise en place de rôles de cour spéciaux pour accélérer l'audition à la cour municipale ;
- Constatation 4 :** Certains inspecteurs et agents administratifs du service de l'urbanisme se perçoivent souvent, à tort ou à raison, comme des policiers qui répriment des actes fautifs. De là suit une attitude de confrontation qui ne laisse guère de place au citoyen qui veut comprendre ce qui se passe.

Recommandations

Recommandation 1 : Tous les centres de service auraient avantage à gérer les dossiers d'urbanisme d'une façon uniforme et à disposer d'un logiciel de gestion interactif qui permettrait un suivi plus efficace. L'actualisation plus rapide des dossiers permettrait aux inspecteurs et agents administratifs de réagir avec beaucoup plus de célérité. Nous pourrions même espérer ainsi faciliter une mise en commun des ressources professionnelles.

Recommandation 2 : Plus les impacts sont sévères sur l'environnement environnant, plus la rigueur utilisée pour traiter le dossier devrait être marquée. Il en est de même pour le suivi à apporter aux dossiers après jugement.

Évidemment, l'application de la réglementation exige beaucoup de discernement, mais les cas relevés traduisaient souvent plus le souci de la personne qui commet l'infraction que de celui du citoyen et à ce compte, celui-ci se trouve préjudicié.

Il est difficile d'établir des règles strictes dans la façon d'appliquer des dispositions réglementaires, mais les services concernés devraient envisager la possibilité d'établir des balises pour permettre que la gestion des dossiers de nuisance et de non-conformité soit menée avec plus de fermeté et ainsi rendre justice aux citoyens qui subissent les contrecoups de l'infraction.

Recommandation 3 : Tenant compte de la recommandation ci-devant stipulée relative aux impacts négatifs pour le voisinage de la personne en infraction, des directives très claires devraient être émises à l'attention des procureurs de la poursuite pour que les dossiers soient traités avec tout l'égard et la célérité nécessaires pour réduire les délais et les effets négatifs sur l'environnement.

Recommandation 4 : La Ville pourrait envisager de mettre en place un « agent sensibilisateur » qui, plutôt que d'émettre des constats d'infraction, pourrait renforcer l'application des règlements municipaux, en émettant des avis et faisant de la sensibilisation sur les conséquences néfastes subies par le voisinage immédiat.

À défaut de mettre en place une telle mesure, les inspecteurs municipaux devraient faire plus de sensibilisation auprès des personnes qui ne respectent pas les règlements municipaux et insister sur les règles de bon voisinage et leurs responsabilités civiques.

Il nous est apparu que souvent le citoyen ne comprend pas le jargon utilisé par l'inspecteur ou l'agent administratif et qu'il a de la difficulté à saisir vraiment ce qui se passe. Une meilleure information donnerait également une meilleure image de l'inspecteur et de la tâche importante qu'il accomplit.

Les présentes recommandations sont en ligne avec les constatations de la Commission et sont formulées pour aider la Ville dans ses efforts pour faire de Gatineau un endroit où il fait bon vivre.

Gatineau, ce 18 décembre 2009

André Guay
Commissaire et président de la Commission

Judith Daoust
Commissaire

Serge Jetté
Commissaire