

## **RAPPORT D'ENQUÊTE**

**DOSSIER N° 2021-2922 (réf. 2020-2682)**

**Nuisances causées par les hautes herbes : application de  
la réglementation – Service de l'environnement**

**Maryline Caron  
Ombudsman de Gatineau**

## Table des matières

|  |   |
|--|---|
| Description sommaire de la plainte.....                      | 3 |
| Attentes citoyennes.....                                     | 3 |
| Portée de l'enquête .....                                    | 3 |
| Documentation.....   | 4 |
| Entrevues .....  | 4 |
| Analyse.....   | 5 |
| Le traitement des requêtes .....                             | 5 |
| La procédure d'application du règlement des nuisances .....  | 5 |
| État de situation sur la gestion des nuisances .....         | 6 |
| Interventions .....  | 6 |
| Constats sur le traitement de la 3 <sup>e</sup> requête..... | 7 |
| Conclusion .....   | 7 |
| Recommandation.....  | 7 |
| Recommandation OMB-ENV-2021-1.0.....                         | 7 |
| Indicateur de résultat.....                                  | 7 |

## Description sommaire de la plainte

Les citoyens se plaignent qu'ils doivent enregistrer plusieurs requêtes chaque année. Malgré l'implication du Centre de services et de leur conseiller municipal, la problématique demeure récurrente. La présence des hautes herbes sur le lot vacant adjacent à leur résidence attire de la vermine et des individus viennent déposer des débris. Ils considèrent que les délais pour réaliser les inspections sont trop longs et que la présence des hautes herbes leur cause un préjudice durant la période estivale.

## Attentes citoyennes

Concrètement, les citoyens s'attendent à ce que la Ville intervienne plus rapidement au niveau des nuisances pour hautes herbes et qu'elle corrige la problématique de récurrence.

## Portée de l'enquête

L'ombudsman a traité une plainte pour le même objet en 2020. Bref, au cours des 6 dernières années, il y a eu 9 avis d'infraction. Le propriétaire du lot vacant a réalisé les travaux 8 fois sur 9 avant la date limite. La Division du contrôle environnemental a fait faire les travaux aux frais du propriétaire une seule fois durant cette période. Il n'y a pas de constat d'infraction pour ce type de nuisances.

Rappelons que l'Ombudsman de Gatineau avait émis deux recommandations dans le cadre de son rapport d'enquête 2020-2682<sup>1</sup>:

- **OMB-ENV-2020-2.0 :**
  - D'évaluer la pertinence d'avoir une norme différente de 40 cm pour les lots construits (20 cm) et les lots vacants de moins de 2000 m<sup>2</sup> (60 cm), et ce, en milieu urbain ;
    - Suivi de la Direction générale (2020) : À la suite de l'évaluation de la recommandation, le Service de l'environnement s'est dit **non favorable à la modification de la norme**.
- **OMB-ENV-2020-2.1 :**
  - Permettre aux officiers de délivrer un constat d'infraction, sans avis d'infraction préalable, lorsque le propriétaire d'un lot construit ou vacant a reçu plus d'un avis d'infraction consécutif sur une période minimale de deux ans ;
    - Suivi de la Direction générale (2020) : Le Service de l'environnement s'est dit **favorable à la recommandation** et indique qu'un travail sera amorcé au cours de l'hiver 2021 pour proposer au conseil municipal un amendement au règlement n° 658-2010 concernant les nuisances.

---

<sup>1</sup>[Rapport d'enquête 2020-2682](#)

Précisons que lors de la présentation du rapport annuel 2020 de l'Ombudsman de Gatineau au comité plénier du 22 juin 2021, des élu(e)s ont exprimé certaines préoccupations concernant cette problématique qui concerne également l'entretien des terrains municipaux.

Compte tenu de l'engagement de l'administration municipale à actualiser en 2021 la recommandation OMB-ENV-2020-2.1, la portée de ce 2<sup>e</sup> rapport vise principalement le suivi des requêtes enregistrées en 2021.

## Documentation

Pour procéder à l'analyse du dossier, les documents suivants ont été consultés :

- Les requêtes n° 1793801, 1799012, 1810460 et 1819838 enregistrées au Centre d'appels non urgents 311 (CANU) ;
- L'avis d'infraction du 4 juin 2021 ;
- L'avis d'infraction du 12 août 2021 ;
- Le Règlement n° 658-2010 concernant les nuisances sur le territoire de la Ville de Gatineau remplaçant le règlement n° 43-2003 ;
- La procédure d'intervention pour les requêtes concernant les nuisances sur les propriétés privées ;
- Tableau : délai d'intervention sur les requêtes de nuisances (2017 à 2021) ;
- Histogramme : nombre de requêtes de nuisances par secteur ;
- Histogramme : nombre de requêtes de nuisances par mois pour tous les secteurs (2016 à 2021) ;
- Histogramme : nombre de requêtes par catégorie (2017 à 2021) ;
- Histogramme : nombre de requêtes par secteur (janvier à août 2021) ;
- Tableau : nombre de requêtes fermées par les employés temporaires en surcroît (avril à septembre 2021).

## Entrevues

Des informations complémentaires ont été recueillies auprès des personnes suivantes :

- Cheffe de division, Service de l'environnement – Contrôle environnemental ;
- Directrice, Service de l'environnement ;
- Directrice, Centre d'appels non urgents 311 (CANU) ;
- Cheffe d'unité, Centre d'appels non urgents 311 (CANU) ;
- Directeur territorial adjoint, Centre de services de Buckingham et Masson-Angers ;
- Directeur territorial par intérim, Centre de services de Gatineau ;
- Directrice exécutive, Direction générale.

## Analyse

### Le traitement des requêtes

L'analyse de la plainte repose sur les deux éléments suivants : (1) le traitement des requêtes par le CANU et la Division du contrôle environnemental et (2) sur la procédure pour l'application du règlement des nuisances par la Division du contrôle environnemental. Pour ce dossier, 4 requêtes ont été enregistrées par les citoyens pour le même lot vacant :

- La 1<sup>re</sup> requête (réf. n° 1793801) est datée du 21 mai 2021 et la date limite pour résoudre la requête est le 5 juillet. Une première inspection a été réalisée le 31 mai, soit 6 jours ouvrés suite à la réception de la requête. Un avis d'infraction a été délivré au propriétaire du terrain vacant le 4 juin et l'avis a été récupéré le 10 juin par le destinataire. La deuxième inspection du 22 juin a permis de constater que les hautes herbes ont été coupées par le propriétaire. Le dossier a été traité en 22 jours ouvrés, soit 8 jours ouvrés avant la date limite du 5 juillet ;
- La 2<sup>e</sup> requête (réf. n° 1799012) a été enregistrée le 8 juin 2021. Le citoyen demande que le service intervienne plus rapidement et propose des actions préventives. La Division du contrôle environnemental répond que les inspections sont planifiées en fonction de la date de réception des requêtes et aucune inspection ne se fait de manière proactive. Soulignons que le délai de résolution de la première requête n'était pas échu et le dossier était pris en charge par la Division du contrôle environnemental. Par conséquent, cette requête s'inscrit dans le suivi de la première requête ;
- La 3<sup>e</sup> requête (réf. n° 1810460) enregistrée le 19 juillet 2021 concerne à nouveau les hautes herbes pour le même lot vacant. La date limite pour résoudre la requête est le 31 août, ce qui correspond à la norme de 31 jours ouvrés. La première inspection a eu lieu le 11 août, soit 18 jours ouvrés plus tard. Suite à l'inspection, un avis d'infraction a été délivré au propriétaire du lot vacant. Les travaux ont été réalisés par le propriétaire le 31 août. La deuxième inspection a eu lieu le 3 septembre et confirme que les hautes herbes ont été coupées ;
- La 4<sup>e</sup> requête (réf. n° 1819838) enregistrée le 19 août réitère que l'herbe sur le lot vacant est trop longue. Cette requête s'inscrit dans le suivi de la 3<sup>e</sup> requête qui est en traitement. Ces informations auraient dû être ajoutées dans la section « Notes » de la 3<sup>e</sup> requête.

### La procédure d'application du règlement des nuisances

- Le délai sur lequel le Service de l'environnement peut exercer un contrôle est celui de la prise en charge du dossier, lors de la réception de la requête ;
- L'analyse des données démontre que lorsque la prise en charge d'une requête de nuisances se fait à l'intérieur de 3 jours, la requête peut être traitée en 15 jours ouvrables ;

- Le délai de prise en charge est variable en fonction du volume des demandes et des ressources humaines disponibles ;
- Le délai de traitement est affecté par l'obligation légale<sup>2</sup> qui impose au service de prendre les mesures nécessaires pour aviser le contrevenant, afin qu'il puisse corriger la situation :
  - La procédure d'application du règlement des nuisances tient compte, entre autres, des délais légaux en considérant les délais normaux associés au transit de l'avis d'infraction par courrier recommandé, du courrier recommandé non réclamé et du recours à un huissier.
- À la réception de l'avis d'infraction, s'ajoute un délai de 3 jours pour permettre au contrevenant d'effectuer la coupe des hautes herbes avant la 2<sup>e</sup> inspection ;
- Suite à la 2<sup>e</sup> inspection, lorsque la coupe des hautes herbes n'a pas été effectuée, un contractuel est avisé qu'il doit procéder à la coupe des hautes herbes à l'intérieur d'un délai de 4 jours. Les frais sont facturés au contrevenant par la Ville ;
- Lorsqu'il y a un avis d'infraction d'émis, le délai maximal peut atteindre 27 jours ouvrés, ce qui peut correspondre à plus de 40 jours calendrier.

### État de situation sur la gestion des nuisances

- De janvier à septembre 2021, il y a eu un total de 2023 requêtes de nuisances, dont 556 requêtes spécifiquement pour les hautes herbes ;
- En moyenne, chaque requête nécessite 2 inspections, ce qui représente environ 4046 inspections réparties dans les 4 secteurs de la Ville ;
- Les inspections pour le traitement des requêtes sont pour tous les types de nuisances et sont assignées par ordre chronologique ;
- De la mi-avril à la mi-novembre, toutes les requêtes sont attribuées aux 2 préposés à la réglementation embauchés en surcroît de travail pour un contrat de 20 et de 32 semaines ;
- Avec l'augmentation du volume des requêtes de nuisances en période estivale, les préposés à la réglementation ne parviennent plus à assurer la prise en charge des requêtes à l'intérieur du délai optimal de 5 jours.

### Interventions

Comme la plainte de hautes herbes (3<sup>e</sup> requête) était en cours de traitement par le Service de l'environnement et que le délai de résolution était non échu, les interventions de l'ombudsman se sont limitées à obtenir de l'information sur le traitement du dossier et sur la planification de la deuxième inspection. La Division du contrôle environnemental n'a pas été en mesure de préciser la date pour la deuxième inspection en raison du nombre de demandes et en fonction des

---

<sup>2</sup> [Article 338 de la Loi sur les Cités et Villes](#)

ressources disponibles. L'objectif de respecter la date limite du 31 août pour la 2<sup>e</sup> inspection a été maintenu.

### Constats sur le traitement de la 3<sup>e</sup> requête

- Au cours de la période estivale 2021, le propriétaire du lot vacant a reçu deux avis d'infraction;
- La première requête a été traitée en 22 jours ouvrés et les travaux ont été effectués par le propriétaire à l'intérieur du délai de 31 jours ouvrés ;
- La troisième requête a été traitée dans un délai de 35 jours ouvrés. Le délai de prise en charge initiale a été de 18 jours ouvrés. La 2<sup>e</sup> inspection a été réalisée le 3 septembre. La coupe des hautes herbes a été effectuée le 31 août par le propriétaire;
- Du point de vue des citoyens, ils ont eu à tolérer la présence de hautes herbes pendant 47 jours calendrier pour la période comprise entre le 16 juillet et le 31 août.

### Conclusion

La procédure de traitement des requêtes de nuisances pour les hautes herbes a été respectée et le délai de traitement de 35 jours ouvrés s'explique par les délais imputables aux obligations légales ainsi qu'au délai initial de prise en charge des requêtes.

### Recommandation

**Considérant** que la révision du règlement n° 658-2010 pour donner suite à la recommandation OMB-ENV-2020-2.1 est en cours ;

**Considérant** que la direction de l'environnement doit respecter les délais associés aux processus légaux exigés lors de l'émission d'un avis d'infraction ;

**Considérant** que le délai de traitement des requêtes de nuisances est directement lié au volume des requêtes et à la capacité de prise en charge par les préposés à la réglementation :

### Recommandation OMB-ENV-2021-1.0

*Il est recommandé d'évaluer les mesures et ressources nécessaires à mettre en place pour assurer un délai de prise en charge des requêtes à l'intérieur de 5 jours pour optimiser le traitement des requêtes et améliorer le service aux citoyens.*

### Indicateur de résultat

1. Évaluation des mesures et des ressources.



Maryline Caron  
Ombudsman

MC/jml

Pièce jointe : CM-2019-100

Copie conforme :

M<sup>me</sup> Isabelle Cloutier, directrice du Centre d'appels non urgents 311  
M<sup>me</sup> Andrée Loyer, directrice exécutive à la Direction générale  
M<sup>me</sup> Chantal Marcotte, directrice du Service de l'environnement  
M. Yvan Moreau, directeur du Centre de services de Gatineau