

### 2022

| Objet  | Recommandation   | Indicateurs de résultat                           | Statut                            |
|--|--|---|-----------------------------------|
| Avis d'infraction concernant des travaux d'agrandissement d'une allée de stationnement | <b>OMB-SUDD-2022-1.0.</b><br>L'Ombudsman de Gatineau recommande de vérifier la pertinence de clarifier l'article 296 du Règlement de zonage no 532-2020, pour qu'il soit facile à comprendre pour la personne raisonnable. | Décision concernant la révision de l'article 296. | EN ATTENTE D'UNE RÉPONSE DE LA DG |

### 2021

| Objet  | Recommandation  | Indicateurs de résultat   | Statut                   |
|--|---|---|--------------------------|
| Abattage illégal d'arbres sur un terrain privé de la rue Audet, à proximité d'un marais                              | <b>OMB-SUDD-2021-1.0.</b><br>Il est recommandé de clarifier le partage des rôles et responsabilités entre les employés du SUDD et du Service de l'environnement, dans le cadre des objectifs du plan de travail pour la révision de la réglementation de la protection des arbres et du couvert forestier sur les propriétés privées. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Document sur le partage des rôles et responsabilités</li> </ul>  | EN COURS D'ACTUALISATION |
| Abattage illégal d'arbres sur un terrain privé de la rue Audet, à proximité d'un marais                              | <b>OMB-SUDD-2021-1.1.</b><br>Il est recommandé d'élaborer une base de connaissance et des gabarits spécifiques pour traiter les requêtes concernant la protection des milieux humides, des écoterritoires et des corridors verts, pour optimiser le traitement par les services concernés.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Documents descriptifs de la base de connaissance et des gabarits associés ;</li> <li>Date d'implantation dans le système Pivotal du CANU.</li> </ul> | EN COURS D'ACTUALISATION |
| Bruits incessants provenant des industries de la rue Jean-Louis-Malette  | <b>OMB-SUDD-2021-2.0</b><br>Il est recommandé de réviser la réglementation municipale, afin d'encadrer les nuisances sonores générées par les industries, en tenant compte des normes provinciales et des données probantes.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Un nouveau règlement ou amendement à la réglementation municipale</li> </ul>   | EN COURS D'ACTUALISATION |
| Application de la réglementation du contrôle animalier pour les chiens sans laisse et les nuisances qui en découlent | <b>OMB-LSDC-2021-1.0</b><br>Il est recommandé d'évaluer la faisabilité d'inclure un cours d'éducation canine dans la programmation du programme Culture et Loisirs.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Document d'analyse de faisabilité</li> </ul>   | ACTUALISÉ                |
| Application de la réglementation du contrôle animalier pour les chiens sans laisse et les nuisances qui en découlent | <b>OMB-LSDC-2021-1.1</b><br>Il est recommandé que les surveillants de parc soient formés et impliqués dans la sensibilisation et la promotion du « code de conduite » pour les propriétaires de chiens  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de formation;</li> <li>Description des tâches des surveillants de parc.</li> </ul>  | ACTUALISÉ                |

|  |   |  |                          |
|--|---|--|--------------------------|
| Nuisances causées par les hautes herbes sur les lots vacants   | <b>OMB-ENV-2021-1.0</b><br>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.                 | • Évaluation des mesures et des ressources   | EN COURS D'ACTUALISATION |
| Application de la réglementation du contrôle animalier suite à un signalement d'une morsure par un chien | <b>OMB-SPVG-2021-1.0</b><br>Il est recommandé de rouvrir le dossier pour compléter l'enquête de dangerosité et réévaluer si une évaluation comportementale par un médecin vétérinaire est requise.  | • Décision suite à la réouverture du dossier d'enquête de dangerosité  | ACTUALISÉ                |
| Application de la réglementation du contrôle animalier suite à un signalement d'une morsure par un chien | <b>OMB-SPVG-2021-1.1</b><br>Il est recommandé de revoir la procédure d'enquête et les exigences minimales à rencontrer pour la tenue et la gestion des dossiers d'enquête de dangerosité.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La procédure d'enquête pour les dossiers de signalement de comportements agressifs par un chien ;</li> <li>• La liste des documents essentiels devant être déposés aux dossiers (exemples : grille d'évaluation, arbre décisionnel, guide d'entrevue, etc.) ;</li> <li>• Évaluation la possibilité d'informatiser les dossiers par le développement d'une application ou par de l'acquisition du logiciel de la CIM.</li> </ul> | ACTUALISÉ                |
| Application de la réglementation du contrôle animalier suite à un signalement d'une morsure par un chien | <b>OMB-SPVG-2021-1.2</b><br>Il est recommandé d'établir un plan de formation continue pour l'équipe de la section du contrôle animalier incluant minimalement les notions de base sur les comportements agressifs normaux et le dépistage des comportements agressifs anormaux chez le chien. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de formation ;</li> <li>• La liste des protocoles pour les différentes cotes de dangerosité (faible, moyenne et élevé).</li> </ul>   | ACTUALISÉ                |

## 2020

| Objet                          | Recommandation  | Indicateurs de résultat   | Statut                   |
|--------------------------------|---|---|--------------------------|
| Nettoyage des rues (nuisances) | <b>OMB-ENV-2020-1.0</b><br>Il est recommandé que le Service de l'environnement révise le règlement numéro 658-2010 afin de définir les souillures par véhicules et de déterminer l'imputabilité des entrepreneurs, lorsque ses sous-traitants souillent la voie publique, lors des travaux de construction. | • Résolution au conseil municipal pour amender le règlement numéro 658-2010 sur les nuisances | EN COURS D'ACTUALISATION |

|   |   |  |                          |
|---|---|--|--------------------------|
| Nuisances causées par les hautes herbes sur les lots vacants  | <b>OMB-ENV-2020-2.0</b><br>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 m2 (60 cm), et ce, en milieu urbain.   | • Évaluation complétée   | ACTUALISÉ                |
| Nuisances causées par les hautes herbes sur les lots vacants  | <b>OMB-ENV-2020-2.1</b><br>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.  | • Proposition d'un amendement au règlement 658-2010 concernant les nuisances   | ACTUALISÉ                |
| Présence d'encombrants et d'autres matières résiduelles à des endroits inappropriés                                       | <b>OMB-ENV-2020-3.0</b><br>Il est recommandé à la direction du Service de l'environnement de mettre en place des mécanismes de coordination et de concertation interservices pour gérer les situations problématiques et récurrentes liées à la gestion des matières résiduelles et des nuisances soit par :<br>A) L'élaboration d'un plan d'action annuel spécifique pour gérer les adresses les plus problématiques et les sites de « dépôt illicite » sur le territoire de Gatineau;<br>B) L'identification d'un porteur de dossier responsable de coordonner les interventions et les collaborations interservices (ex. : Environnement, Infrastructures, Voirie, SUDD);<br>C) L'installation temporaire d'une caméra de surveillance sur les sites de dépôts illicites, si la situation le requiert. | • Mécanisme de concertation et de coordination (nombre de rencontres et services impliqués);<br>• Personne responsable/porteuse du dossier;<br>• Diminution/liste des sites de dépôt illicite; | EN COURS D'ACTUALISATION |
| Application de la réglementation du code du bâtiment pour encadrer l'installation d'un événement pour un poêle à granules | <b>OMB-SUDD-2020-1.0</b><br>Il est recommandé au Service de l'urbanisme d'exiger le numéro de modèle ou la référence du manuel du fabricant lors d'une demande de permis impliquant l'installation d'un appareil à combustion solide ou liquide.  | • L'ajout d'une section permettant de saisir le numéro de modèle sur le formulaire de demande de permis  | ACTUALISÉ                |
| La conformité de la réglementation dans un avis d'infraction du SUDD  | <b>OMB-SUDD-2020-2.0</b><br>Il est recommandé que le service de l'urbanisme retire de l'avis d'infraction la démolition de l'aménagement paysager (bac à fleurs) situé à l'avant de la propriété.   | • Avis d'infraction modifiée   | ACTUALISÉ                |

|  |  |  |           |
|--|--|--|-----------|
| La conformité de la réglementation dans un avis d'infraction du SUDD | <b>OMB-SUDD-2020-2.1</b><br>Il est recommandé que le Service de l'urbanisme améliore le formulaire intitulé « Document requis lors d'une demande de permis de construire projet résidentiel – constructions accessoires » en ajoutant un espace pour y apposer la signature ou le nom du technicien en urbanisme ayant rempli le formulaire et qu'une copie soit conservée dans le dossier du citoyen. | • Grille d'intervention avec le nom des employés | ACTUALISÉ |
| La conformité de la réglementation dans un avis d'infraction du SUDD | <b>OMB-SUDD-2020-2.2</b><br>Il est recommandé au Service de l'urbanisme d'évaluer la pertinence d'une modification à l'article 39.26 de la réglementation du PIIA visant à préciser que l'annexe H s'applique aussi au secteur du Faubourg de l'île faisant partie du secteur de consolidation du centre-ville.  | • Résolution au conseil modifiant règlement PIIA | ACTUALISÉ |

## 2019

| Objet   | Recommandation  | Indicateurs de résultat   | Statut    |
|---|---|---|-----------|
| Les conditions d'admissibilité au programme ENFEX   | <b>OMB-LSDC-2019-1.0</b><br>Il est recommandé à la Direction générale d'améliorer le contenu et la précision des informations lorsqu'un changement est apporté à un programme existant et d'indiquer clairement les critères d'exclusion s'il y a lieu.   | • Contenu révisé  | ACTUALISÉ |
| Quais non adaptés aux embarcations non motorisées (canots, kayaks, avirons, planches à pagaie, pédalos, etc.) à la suite du réaménagement de la rue Jacques-Cartier | <b>OMB-LSDC-2019-2.0</b><br>Pour l'année 2020-2021, il est recommandé d'évaluer les infrastructures requises pour une mise à l'eau sécuritaire et de les adapter aux différents types d'embarcations non motorisées incluant, entre autres, les bateaux pour l'aviron.  | • La liste des sites potentiels<br>• L'évaluation des infrastructures requises et des types d'infrastructures retenus | ACTUALISÉ |
| Erreur dans la facturation des travaux d'élagage d'un arbre   | <b>OMB-ENV-2019-3.0</b><br>Il est recommandé à la direction du Service de l'environnement de fournir des informations détaillées sur la nature des travaux à réaliser à la suite d'un avis d'infraction émis dans le cadre de l'article 3 du Règlement numéro 658-2010 portant sur les nuisances sur le territoire de la Ville de Gatineau. | • Ajout d'information détaillée dans les avis d'infraction  | ACTUALISÉ |
| Communication suivant une inspection pour nuisances arboricoles   | <b>OMB-ENV-2019-4.0</b><br>Il est recommandé à la direction du Service de l'environnement de réviser la procédure de communication en remplaçant l'utilisation de la carte professionnelle par celle d'un accroche-porte pour permettre à la personne concernée de contacter l'inspecteur.  | • Version imprimée de l'accroche-porte  | ACTUALISÉ |

## 2018

| Objet  | Recommandation  | Indicateurs de résultat   | Statut                          |
|--|---|---|---------------------------------|
| <p>La qualité des informations reçues sur :</p> <p>1. Les économies annoncées pour le projet d'aréna de 4000 places et de glaces communautaires.</p> <p>2. Le « Plan directeur de la voirie » en référence au rapport du comité sur le Plan financier à long terme du 9 novembre 2010.</p> | <p><b>OMB-DG-2018-8.0</b></p> <p>Il est recommandé à la direction générale de bonifier, dans une optique d'amélioration, le règlement numéro 717-2012, concernant le code d'éthique et de déontologie des employés municipaux de la Ville de Gatineau, en précisant le titre de la personne ou l'instance responsable de recevoir la plainte et de la traiter.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposition d'amendement au code d'éthique en vue d'ajouter le titre du poste de la personne responsable de traiter les plaintes liées à l'éthique.</li> </ul>             | <p>ACTUALISÉ</p>                |
| <p>Nuisances occasionnées par le chauffage au bois</p>   | <p><b>OMB-DG-2018-10.0</b></p> <p>Élaborer un règlement encadrant spécifiquement les appareils de chauffage au bois et les impacts environnementaux.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposition d'un nouveau règlement ou modification d'un règlement existant pour encadrer les appareils de chauffage au bois et les impacts environnementaux.</li> </ul>    | <p>REPORTÉ</p>                  |
| <p>Les délais de remplacement des lumières brûlées dans les parcs et les enjeux de sécurité qui en découlent.</p>  | <p><b>OMB-TP-2018-1.0</b></p> <p>Il est recommandé à la direction générale de désigner les parcs prioritaires pour le remplacement des systèmes d'éclairage et d'établir un programme tenant compte du plan d'investissement communautaire.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Priorisation du remplacement des systèmes d'éclairage pour les terrains sportifs dans le Plan d'investissement communautaire 2021</li> <li>• Liste des terrains</li> </ul> | <p>EN COURS D'ACTUALISATION</p> |
| <p>Nuisances occasionnées par un chantier de construction à long terme dans un milieu urbain à haute densité</p>   | <p><b>OMB-SUDD-2018-2.0</b></p> <p>Il est recommandé à la Direction générale d'élaborer un règlement encadrant spécifiquement la gestion des nuisances occasionnées par un chantier de construction à long terme dans un milieu urbain à haute densité.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Révision du règlement n° 98-2003</li> </ul>  | <p>EN COURS D'ACTUALISATION</p> |
| <p>Nuisances occasionnées par un chantier de construction à long terme dans un milieu urbain à haute densité</p>   | <p><b>OMB-SUDD-2018-3.0</b></p> <p>Il est recommandé à la Direction générale de bonifier les processus d'affaire entre le Service de l'urbanisme et du développement durable (SUDD) et les promoteurs de projets majeurs en milieu urbain à haute densité en incluant des clauses particulières :</p> <p>A) Une démarche d'acceptabilité sociale avant le début du projet;</p> <p>B) L'identification par le promoteur d'une personne responsable de la gestion des insatisfactions et des mécanismes de conciliation et d'arbitrage;</p> <p>C) L'élaboration d'un plan de communication pour les citoyens et le directeur territorial concerné</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guide de sensibilisation destiné aux promoteurs</li> </ul>   | <p>EN COURS D'ACTUALISATION</p> |

|  |  |  |                   |
|--|--|--|-------------------|
| <p>Délai de traitement pour le traitement d'une requête concernant la non-conformité d'une fosse septique</p>  | <p><b>OMB-ENV-SUDD-2018-4.0</b><br/> Il est recommandé de procéder à la révision des mécanismes de coordination entre la direction du Service de l'urbanisme et du développement durable (SUDD) et la direction du Service de l'environnement.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confirmation de la création d'un comité mixte</li> </ul>  | <p>ACTUALISÉ</p>  |
| <p>Dommages occasionnés au terrain par la vidange des eaux d'une piscine située sur une autre propriété</p>  | <p><b>OMB-SUDD-2018-5.0</b><br/> Il est recommandé à la direction du Service de l'urbanisme et du développement durable (SUDD) de mieux informer les citoyens sur les bonnes pratiques à suivre pour la vidange des eaux de piscines résidentielles. Concrètement, l'ajout d'information sur le site Web devrait, entre autres, inciter les citoyens à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Éviter le déversement des eaux de piscine vers un cours d'eau, notamment vers un ruisseau ou une rivière;</li> <li>• Cesser l'ajout de produits chimiques deux semaines avant la vidange;</li> <li>• Encourager la vidange d'eau sur le gazon de la propriété lorsque le sol a la capacité de l'absorber, car l'eau de piscine contient des nutriments;</li> <li>• Prendre en considération le débit de l'eau de vidange et les pentes du terrain pour éviter que l'eau migre sur le terrain des voisins.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dépliant concernant les piscines comprenant la section « Respect et bon voisinage »</li> </ul>                | <p>ACTUALISÉ</p>  |
| <p>Nuisances occasionnées par la présence non autorisée par le permis d'affaires de machinerie et d'équipement appartenant au propriétaire d'une entreprise sur un terrain résidentiel</p> | <p><b>OMB-SUDD-2018-6.0</b><br/> Il est recommandé de d'établir une procédure interne visant à fournir aux inspecteurs des outils leur permettant d'assurer un suivi plus efficient des individus qui contreviennent régulièrement au Règlement de zonage no 502-2005.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en œuvre d'un logiciel permettant d'avoir un historique des interventions pour chaque adresse</li> </ul> | <p>ACTUALISÉ</p>  |
| <p>Ajout de signalisation dans le secteur Aylmer</p>   | <p><b>OMB-SUDD-2018-7.0</b><br/> Il est recommandé au Service de l'urbanisme et du développement durable (SUDD) de mettre en place un processus de consultation, en collaboration avec la Division circulation et sécurité routière, du Service des infrastructures, afin d'identifier des procédures visant à tenir compte des intersections et des aménagements atypiques.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en place du processus de consultation</li> </ul>   | <p>NON RETENU</p> |

|  |   |   |            |
|--|---|---|------------|
| Difficultés rencontrées au niveau de la recherche documentaire | <b>OMB-DG-2018-9.0</b><br>Il est recommandé à la Direction générale de (1) développer un thésaurus (terminologie commune) afin de faciliter la recherche documentaire et de (2) déterminer les priorités du projet de « Gestion électronique des documents » (GED). | <ul style="list-style-type: none"><li>• Thésaurus;</li><li>• Liste des priorités du projet GED.</li></ul> | NON RETENU |
|--|---|---|------------|