

RAPPORT D'ENQUÊTE

DOSSIERS No: 2022-3057 & 2022-3075

Application du règlement n° 183-2005 pour le traitement de requêtes de nuisances d'aboiements excessifs

DISTRICTS

Lac-Beauchamp & Mitigomijokan

Maryline Caron Ombudsman de Gatineau



Table des matières

Liste des acronymes et abréviations	3
Description sommaire des plaintes	4
Objets de plainte	5
Attentes citoyennes	5
Portée de l'enquête	5
Documentation	5
Entrevues	6
Analyse et constats	6
Analyse	6
Processus du traitem <mark>ent de plaintes par les</mark> services concernés	6
Cheminement des dossiers	7
Constats	8
Dossier 2022-3057 :	
Dossier 2022-3075 :	8
Application de l'article 70-1 du règlement 183-2005 par le CA :	9
Conclusion	9
Recommandations	9
Recommandation #1	9
OMB-SPVG-2022-1.0	10
Recommandation #2	10
OMB-SPVG-2022-1.1	10
Recommandation #3	10
OMB-SPVG -2022-1.2	11
Annexe 1 - Cheminement du dossier 2022-3057	<u>1</u> 2
Annexe 2 - Cheminement du dossier 2022-3075	13



Liste des acronymes et abréviations

CA Contrôle animalier;

RIG Rapport d'infraction générale;

SPVG Service de police de la Ville de Gatineau ;

SAJ Service des affaires juridiques ;



Description sommaire des plaintes

D'entrée de jeu, précisons que les deux plaintes portent sur le traitement des requêtes de nuisances occasionnées par des aboiements excessifs. Ces nuisances perdurent depuis plusieurs mois, malgré de nombreuses requêtes¹. Les aboiements empêchent les citoyens de profiter paisiblement de leur cour, les forcent à garder les fenêtres fermées et à changer leur itinéraire de marche pour éviter les grognements et les aboiements.

Ensuite, ils considèrent que ces aboiements portent préjudice à leur qualité de vie et qu'ils subissent une perte de jouissance de leur propriété. La fréquence, la durée et l'intensité des jappements troublent leur quiétude de façon journalière. Ils rapportent des impacts négatifs sur leur santé physique et psychologique. Ils éprouvent du découragement devant les multiples démarches infructueuses et ils sont insatisfaits des suivis et du cheminement de leurs requêtes. Ils mentionnent subir de l'intimidation et du harcèlement des propriétaires de chiens suite aux avis d'infraction délivrés par la Division du contrôle animalier.

Également, les relations avec le voisinage sont affectées et ils rapportent une réticence et un désengagement des voisins à enregistrer des requêtes ou à témoigner. Ils déplorent l'absence d'intervention efficace pour faire cesser ces comportements et ils ont l'impression que la Ville ne fait rien pour gérer ces situations et les nuisances d'aboiements excessifs. Ils considèrent que la règlementation et les avis d'infraction n'ont pas l'effet dissuasif escompté, car les propriétaires de chiens ne prennent pas d'action pour contrôler les aboiements.

Bref, les plaignants perdent confiance envers la Ville pour régler le problème, en raison de la lourdeur des processus administratifs et par l'absence de résultats. Voici une synthèse des principaux irritants exprimés par les plaignants dans le cadre du traitement de leur dossier:

- L'impossibilité d'enregistrer un document de travail (brouillon) pour compléter les requêtes en ligne;
- D'avoir à compléter plusieurs requêtes et déclarations de témoin pour chaque événement de nuisance d'aboiements;
- Le manque d'accompagnement pour remplir la déclaration de témoin qui entraîne des erreurs et des délais supplémentaires;
- La difficulté à obtenir des informations sur le suivi de leur dossier;
- D'avoir rencontré des problèmes techniques pour acheminer les preuves photos et vidéos;
- D'avoir eu à fournir la même preuve vidéo à trois reprises ;
- La difficulté à comprendre les processus administratifs et judiciaires ;
- Le délai de traitement de leur dossier qui s'étale sur plusieurs mois avant qu'un constat d'infraction soit autorisé ou refusé;
- D'avoir reçu des « assignations à comparaître » après s'être désisté;

ÉOUITABLE

ACCESSIBLE Q

¹ Annexes 1 et 2



 D'avoir été informés qu'une assignation leur étant destinée ait été envoyée à une autre personne dans une autre municipalité.

Objets de plainte

Les objets de plainte des d<mark>eux dossiers portent sur</mark> le traitement des requêtes et l'application du règlement concernant les nuisances d'aboiements.

Attentes citoyennes

Les plaignants souhaitent:

- Que le délai de traitement des nuisances pour délivrer un constat d'infraction soit amélioré pour faire cesser ou réduire les nuisances occasionnées par des aboiements ;
- Obtenir un meilleur service d'accompagnement pour l'ensemble des citoyens.

Portée de l'enquête

Étant donné la similitude au niveau des insatisfactions envers le traitement des requêtes d'aboiements excessifs et avec l'accord des citoyens et des citoyennes, les deux plaintes sont jumelées. La portée de l'enquête vise le cheminement des dossiers par la Division du contrôle animalier et le Service des affaires juridiques.

Documentation

Dans le cadre de l'enquête, les documents suivants ont été consultés :

- L'article 976 du Code civil du Québec ;
- Règlement n° 183-2005 concernant la garde, le contrôle et le soin des animaux dans les limites de la Ville de Gatineau ;
- Les 27 requêtes du dossier 2022-3057 ;
- Les 5 déclarations de témoin du dossier 2022-3057;
- Les 9 requêtes du dossier 2022-3075 ;
- Les 3 requêtes du voisinage pour le dossier 2022-3075;
- Les 2 déclarations de témoin du dossier 2022-3075;
- Les photos et vidéos des citoyens ;
- Bruit et devoir de tolérance entre voisins : gare au règlement municipal! Blogue du CRL.com - 3 octobre 2016 ;
- Les jappements de votre chien et vos voisins capsule DAO No.45 12 novembre 2018;
- Que faire quand le chien du voisin jappe trop? La Presse 19 mars 2014;
- Comprendre les aboiements de votre chien GlobalVet;
- Émili Gestionnaire animalier (plateforme en ligne).



Entrevues

Outre les informations transmises par les citoyens, des informations complémentaires ont été recueillies auprès des personnes suivantes :

- Directeur général adjoint, Direction générale Services administratifs;
- Directeurs adjoints, Service de police de la Ville de Gatineau;
- Coordonnateur, SPVG Division du contrôle animalier;
- Superviseur, SPVG Division du contrôle animalier;
- Cheffe de section intérimaire, Service des affaires juridiques ;
- Médecin vétérinaire, consultante, Est du Québec;
- Médecin vétérinaire, consultante, Ouest du Québec.

Analyse et constats

Analyse

L'analyse des deux plaintes porte sur le processus de traitement des requêtes par la Division du contrôle animalier jusqu'à la décision de donner un constat d'infraction. Pour les dossiers d'aboiements excessifs, il importe de préciser que le citoyen doit collaborer au fardeau de la preuve en transmettant des photos, des vidéos et une déclaration. Il doit aussi démontrer les conséquences négatives que ces nuisances lui causent, c'est-à-dire les préjudices que ces aboiements ont sur sa qualité de vie et sur celle de la maisonnée. Le Service des affaires juridiques doit ensuite évaluer la preuve et déterminer si les exigences du fardeau de la preuve ont été rencontrées pour délivrer un constat d'infraction.

Processus du traitement de plaintes par les services concernés

Voici le processus en 10 étapes pour traiter les requêtes d'aboiements en fonction du <u>règlement municipal n° 183-2005</u> :

- 1- Requête #1 = Premier avis d'infraction;
- 2- Requête #2 = Deuxième avis d'infraction;
- 3- Requête #3 = Troisième et dernier avis d'infraction;
- 4- Requête #4 = Demande au requérant de remplir une déclaration de témoin et de fournir des preuves ;
- 5- Identification du propriétaire de l'animal présumé fautif;
- 6- Rédaction d'un rapport d'infraction général par la Division du contrôle animalier et transmission au Service des affaires juridiques ;
 - Le rapport est accompagné de la déclaration de témoin et des preuves.
- 7- Analyse du rapport par le Service des affaires juridiques ;



- 8- Rédaction du constat d'infraction;
 - Incluant un délai de contestation de 30 jours ou refus par le Service des affaires juridiques de donner un constat d'infraction.
- 9- Paiement du constat ou contestation dans le délai de 30 jours ;
- 10- Advenant la contestation, la cour émettra une date d'audition et la poursuite va assigner le témoin s'il y a lieu.

Cheminement des dossiers

Dossier 2022-3057

Selon le schéma de l'annexe 1, les citoyens ont enregistré 27 requêtes et rempli 5 déclarations de témoin pour rapporter des nuisances d'aboiements excessifs. Le délai qui fut nécessaire à la Division du contrôle animalier pour transmettre un rapport d'infraction général au Service des affaires juridiques a été de **282 jours ouvrés**. Ensuite, le SAJ a pris **109 jours ouvrés** pour statuer que les déclarations des témoins ne répondaient pas aux exigences pour donner un constat d'infraction. Les citoyens ont continué d'enregistrer des requêtes. Étant donné que la résolution des requêtes indiquait que leur dossier était clos, ils ont fait une demande à l'Ombudsman de Gatineau, en avril 2022. Suite à une intervention auprès des responsables de la Division du contrôle animalier, le dossier a été rouvert. Les requêtes indiquent que les déclarations 4 et 5 ont été transférées au Service des affaires juridiques respectivement le 15 mai et le 2 septembre 2022 pour analyse. Le dossier est actif et depuis, aucune décision n'a été communiquée aux citoyens.

Le délai de traitement entre la date de la première requête au 311 et la 5° déclaration de témoin est de **514 jours ouvrés.** Du point de vue des citoyens, cela représente **774 jours** de calendrier sans qu'aucun constat d'infraction ait pu être délivré.

Selon les informations recueillies, la problématique repose sur le fardeau de la preuve qui n'est pas rencontré. Les motifs invoqués sont que les déclarations de témoin sont incomplètes ou contiennent des erreurs concernant les dates et l'heure des infractions. De plus, il peut manquer d'information sur la description des aboiements et les préjudices.

Dossier 2022-3075

Selon le <u>schéma de l'annexe 2</u>, les citoyens ont enregistré 9 requêtes et ont rempli 2 déclarations de témoin. Un avis d'infraction a été émis et un constat d'infraction a été délivré par la Division du contrôle animalier. Un 2^e constat d'infraction a été délivré par le SPVG pour grognements, hurlements et autres bruits. Le délai approximatif entre la date de l'enregistrement de la 1^{re} requête et la date d'audience est de **607 jours ouvrés**. Du point de vue des citoyens, cela représente **878 jours** de calendrier.

Précisions que des difficultés techniques furent rencontrées concernant l'envoi du formulaire de déclaration de témoin et des preuves photos et vidéos. La preuve a finalement été reçue via le compte « Messenger » du SPVG et le formulaire a dû être envoyé par la poste. De plus, à la suite



d'une erreur, une assignation à comparaître a été livrée à une mauvaise adresse. Le désistement des citoyens pour témoigner à la cour a été justifié, entre autres, par le fait que les propriétaires de chiens étaient déménagés depuis environ 6 mois lorsqu'ils ont reçu une date d'audience, et ce, après plus de 2 années de démarches.

La Division du contrôle animalier et le Service des affaires juridiques

D'après les propos recu<mark>eillis auprès des servi</mark>ces concernés, les enjeux suivants nuisent au cheminement des dossiers:

- L'identification des contrevenants;
- Fardeau de la preuve :
 - Les critères pour déterminer qu'il s'agit d'un aboiement excessif;
 - Les erreurs dans la déclaration de témoin ;
 - o La constitution de la preuve (les vidéos, photos, préjudices).
- Les délais pour l'analyse du rapport d'infraction général préalable à l'émission du constat d'infraction;
- La difficulté de recueillir la preuve à l'intérieur du délai de prescription de 12 mois entre le moment de l'infraction et l'autorisation du constat ;
- Le refus des témoins de s'impliquer ou le désistement des témoins.

Au niveau de l'organisation du travail, la Division du contrôle animalier ne dispose pas d'un système informatisé pour la gestion des dossiers d'animaux. L'équipe comprend 3 préposés aux animaux pour traiter un volume important de requêtes et assurer la distribution des avis d'infraction aux domiciles des contrevenants. L'horaire de travail des préposés aux animaux est de 7 h 30 à 15 h 30 du lundi au vendredi. En dehors des heures normales de travail, il y a une entente de services en cours de révision avec la SPCA.

Constats

Dossier 2022-3057:

- La procédure de la Division du contrôle animalier, comme établi, a été respectée ;
- Le traitement du dossier de nuisances pour aboiements excessifs s'est échelonné sur 28 mois;
- Malgré 27 requêtes et 5 déclarations de témoin, aucun constat n'a pu être délivré.

Dossier 2022-3075:

- La procédure de la Division du contrôle animalier, comme établi, a été respectée ;
- Un avis d'infraction et deux constats d'infraction ont été délivrés, dont un par la Division du contrôle animalier et un second par le SPVG (gendarmerie);
- Un acquittement a été prononcé par le tribunal faute de preuve, en raison du désistement des citoyens à témoigner à la cour ;
- Les citoyens ont justifié leur désistement par :



- o Le délai entre l'émission du constat et la date d'audience ;
- o Le déménagement du propriétaire des chiens 6 mois avant la date d'audience.

Application de l'article 70-1 du règlement 183-2005 par le CA:

Depuis le 1^{er} mars 2020 :

- o Il y a eu 2847 requêtes d'aboiements sur un total approximatif de 13500 requêtes concernant les animaux ;
- o 7 constats d'infraction d'aboiements ont été donnés, suite aux rapports d'infraction généraux soumis au Service des affaires juridiques ;
- 15 constat<mark>s d'infraction d'aboie</mark>ments ont été délivrés par le SPVG (gendarmerie).

Au cours de l'année 2021 :

- La Division du contrôle animalier a reçu près de 4800 requêtes pour des animaux, dont précisément 1028 requêtes d'aboiements;
- o Un seul constat pour aboiement a été délivré par le Service des affaires juridiques.

Conclusion

L'Ombudsman de Gatineau conclut que le volume de requêtes, les processus administratifs et l'absence d'outils technologiques pour la gestion des dossiers d'animaux occasionnent des pertes d'efficience:

- 1. Des délais de traitement déraisonnables pour contrôler, notamment, les nuisances occasionnées par des aboiements excessifs ;
- 2. Une perte de confiance des citoyens pour faire respecter la règlementation.

Recommandations

Dans le cadre de ce rapport d'enquête, 3 recommandations visant l'amélioration des services sont adressées à la Direction générale.

Recommandation #1

Considérant que les aboiements excessifs troublent la paix et la tranquillité des citoyens et dépassent la tolérance aux inconvénients normaux du voisinage;

Considérant qu'il y a un délai de prescription de 12 mois applicable entre la date d'infraction et l'autorisation du constat d'infraction par le Service des affaires juridiques ;

Considérant que l'enregistrement de 4 requêtes et l'envoi de 3 avis d'infraction préalables à la rédaction d'un rapport d'infraction général ne sont pas encadrés par des dispositions règlementaires ni le droit applicable :



OMB-SPVG-2022-1.0

L'Ombudsman de Gatineau recommande de réviser les processus administratifs, incluant la procédure de traitement des requêtes pour aboiements excessifs, en misant notamment sur une diminution du nombre d'avis d'infraction.

Indicateurs de résultat :

- Projet d'optimisation des processus administratifs (ex. : Démarche Lean / Kaizen).
- Procédure révisée pour le traitement des requêtes d'aboiements excessifs.

Recommandation #2

Considérant que le site Web de la Ville ne contient pas d'information sur le processus de traitement des requêtes d'aboiements excessifs ;

Considérant que les citoyens qui subissent des nuisances causées par des aboiements excessifs doivent collaborer au fardeau de la preuve et s'impliquer dans le processus judiciaire ;

Considérant que la rédaction d'une déclaration du témoin peut s'avérer complexe pour les citoyens et que des erreurs affectent les délais de traitement du dossier, la qualité de la preuve et la décision de délivrer un constat d'infraction :

OMB-SPVG-2022-1.1

L'Ombudsman de Gatineau recommande de rédiger, dans un langage simple, un guide d'information et d'accompagnement destiné aux citoyens, sur le processus de traitement des requêtes de nuisances causées par des chiens, en mettant une emphase particulière sur la déclaration de témoin et la constitution de la preuve.

Indicateur de résultat :

Guide d'information et d'accompagnement destiné au requérant et accessible sur le site Web de la Ville pouvant inclure une capsule vidéo, etc.

Recommandation #3

Considérant que la Division du contrôle animalier fonctionne principalement en mode papier;

Considérant que l'informatisation représente un outil de gestion technologique permettant d'optimiser les processus ;

Considérant que la Ville de Gatineau a un partenariat avec la SPCA pour la gestion des dossiers d'animaux et que l'entente est à renégocier;

Considérant que plus de 150 municipalités et 5 organismes œuvrant pour la protection des animaux utilisent la plateforme en ligne « Emili gestionnaire animalier » ;



OMB-SPVG -2022-1.2

L'Ombudsman de Gatineau recommande d'évaluer la possibilité d'acquérir « Emili gestionnaire animalier » ou toute autre application informatique, afin de doter la Division du contrôle animalier d'outils technologiques modernes pour favoriser le virage numérique.

Indicateur de résultat:

Identification de l'application informatique retenue.

Maryline Caron

Ombudsman

MC/jml

Pièce jointe : CM-2019-100

Copie conforme : M. Christian Tanguay, directeur général adjoint, Direction générale

M. Luc Beaudoin, directeur du Service de police de la Ville de Gatineau

Annexe 1 - Cheminement du dossier 2022-3057



855, boulevard de la Gappe, 2º étage Gatineau (Québec) J8T 8H9

819-595-4141 ombudsman@gatineau.ca

INDÉPENDANT

ÉOUITABLE

ACCESSIBLE

2021-07-06

2021-10-05

Constat refusé 2022-03-11

Annexe 2 - Cheminement du dossier 2022-3075



2020-03-18 Requête #4 Aboyer "Constat à venir"

des requêtes.

Information textuelle 2019-10-04 tirée des résolutions

Avis d'infraction final 2020-03-18

Constat SPVG 2020-05-28

Désistement des citoyens 2022-03-10

2020-06-01

Requête #9

"les policiers à émis des constat d'infraction et une visite a été effectuée le 2 juin conjointement avec eux pour sensibiliser le propriétaire du chien"

2020-06-04

Démarche administrative #1

Envoi des preuves - Messenger **SPVG**

2020-12-03

Démarche administrative #2 Superviseur CA redemande les preuves photos et videos

2020-12-04 Démarche administrative #3 Désistement des citoyens

2022-02-23 Démarche administrative #6

2022-03-10 Démarche administrative #7

DESISTEMENT À TÉMOIGNER

J'ai bien reçu votre message téléphonique m'indiquant que vous ne

voulez pas venir témoigner dans les

dossiers # 21-0YYY, 21-0YYY, 21-

Réception de de l'assignation d'un témoin audience 21-0YYY prévue le 9 mars 2022 à 8 h 30

Confirmation de la citoyenne

2022-01-31

Démarche administrative #5

2022-01-31

Démarche administrative #4

Réception de deux assignations à

comparaitre pour le conjoint;

Discussion avec le SAJ, les

assignations de la citoyennes n'ont

pas été envoyées à la bonne adresse.

Demande de preuves videos et photos

9 requêtes

Délai de 879 jours / 608 ouvrés

2019-10-14 à 2022-03-10

2 constats. mais désistement des citoyens

À trois reprises

Les citoyens ont du acheminer leurs preuves

jugement de non culpabilité, faute de preuve (désistement)

1er avis d'infraction

2020-05-29

Requête #8

Aboyer

"les policiers à émis des constat d'infraction et

une visite a été effectuée le 2 juin

conjointement avec eux pour sensibiliser le

propriétaire du chien (carte d'appel 20-3YYY)"

2020-05-29

Requête #7

Aboyer

"les policiers à émis des constat d'infraction et

une visite a été effectuée le 2 juin conjointement avec eux pour sensibiliser le propriétaire du chien (carte d'appel 20-3YYY)"

2020-05-29

Requête #6

Aboyer

"les policiers à émis des constat d'infraction et

une visite a été effectuée le 2 juin conjointement avec eux pour sensibiliser le propriétaire du chien (carte d'appel 20-31037)"

2020-05-28

Requête #5

Aboyer

#2020-31YYY"

"la police à émis un constat d'infraction

Page | 13