

RAPPORT D'ENQUÊTE

DOSSIER N^o 2025-4219

DRAINAGE D'ARRIÈRE-COURS

District de Bellevue

Maryline Caron, Ombudsman de Gatineau
Élaine Déry, coordonnatrice au bureau de l'ombudsman

Table des matières

Liste des sigles et des appellations.....	3
Confidentialité des données	4
Remerciement	4
Description sommaire de la problématique	4
Objet de la plainte	6
Attentes exprimées.....	7
Portée de l'enquête	7
Méthodologie de l'enquête	7
Personnes-ressources	8
Documentation.....	8
Analyse et constats principaux	9
Conclusion	27
Recommandations	29
Retour sur les attentes citoyennes	31

Liste des sigles et des appellations

CANU	Centre d'appels non urgents
DT	Centre de services de Buckingham et de Masson-Angers
MTMD	ministère des Transports et de la Mobilité durable
OG	Ombudsman de Gatineau
SADR	Schéma d'aménagement et de développement révisé
SAJ	Service des affaires juridiques
SIP	Service des infrastructures et des projets
SPAI	Service de la planification des actifs et des investissements
STÉ	Service de la transition écologique
SUDD	Service l'urbanisme et du développement durable
Ville	Ville de Gatineau

Confidentialité des données

Ce rapport respecte les règles de confidentialité et de protection des renseignements personnels. Aucune information personnelle nominale n'est présentée.

Les dossiers de l'OG ne sont également pas soumis à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Remerciement

L'OG remercie la direction de la Ville et tous les membres du personnel consultés de leurs disponibilités et de leur précieuse collaboration. L'OG tient aussi à remercier les personnes plaignantes et les autres personnes-ressources de leur collaboration au cours de l'enquête. Des remerciements sont également adressés à la coordonnatrice pour sa contribution significative au processus ainsi qu'à la rédaction du rapport.

Description sommaire de la problématique

Depuis novembre 2019, des propriétaires du district de Bellevue enregistrent des requêtes au CANU pour signaler un problème d'accumulation excessive d'eau dans leurs arrière-cours. Bien que la récurrence des événements ne se limite pas à ces périodes, les personnes notent un drainage inefficace surtout en automne et lors de la période de fonte des neiges ; elles considèrent qu'une berme antibruit nuit à l'évacuation des eaux. Afin de protéger leurs propriétés des dommages que pourraient causer ces inondations répétitives, les personnes plaignantes confectionnent leurs propres systèmes de pompe et de drains perforés.

Les photos suivantes montrent des systèmes installés de manière permanente par des propriétaires pour faire face aux inondations répétées de leurs terrains.



Suivant les requêtes enregistrées au CANU, le SPAI et le SIP considèrent que la problématique se situe au bas d'une berme antibruit adjacente aux terrains privés et construite vers la fin des années 1980. Ils décident de procéder à des travaux correctifs en proposant deux options aux personnes plaignantes :

- Creusage d'une rigole ensemencée (fossé) ;
- Installation d'un puisard dans les arrière-lots.

La réalisation de ces options comporte une mise à jour du plan de terrassement.

En 2024, l'option de la rigole ensemencée donne lieu à une rencontre avec sept propriétaires en vue de procéder aux travaux de construction de celle-ci au bas de la berme sur les terrains privés. La construction de la rigole projetée nécessite le déplacement d'équipements et d'installations dans les arrière-cours. À l'initiative de la Ville, un sondage a lieu ayant comme condition l'adhésion unanime des sept propriétaires. L'unanimité n'étant pas atteinte (taux de réponses positives de 60 %), l'option de l'installation d'un puisard est proposée en décembre 2024 aux quatre propriétaires les plus touchés par le problème de drainage (dont deux sont à l'origine de la plainte). En septembre 2025, ces propriétaires reçoivent une lettre leur annonçant l'abandon définitif du projet. Les raisons invoquées sont : l'absence d'unanimité des propriétaires pour le creusage de la rigole ; les problèmes observés sont causés par des aménagements privés ne relevant pas de la responsabilité de la Ville. Ainsi, aucun ouvrage de drainage ne sera réalisé par la Ville pour corriger la situation.

C'est à la suite de la décision finale que les personnes plaignantes exercent un dernier recours auprès de l'OG afin de réviser le dossier quant aux démarches initiées par la Ville tant pour les options mises de l'avant que l'abandon du projet. Ces personnes évoquent des préjudices : perte de jouissance de leurs propriétés ; coûts financiers récurrents (système de pompage et remplacement de pompe ; réaménagement et remise en état constants des terrains à la suite des inondations) ; dommages moraux (engagements non tenus par la Ville ; inquiétude permanente que l'eau s'infilte dans leurs sous-sols ou endommage leurs fondations ou installations ; (cabanons ; piscines ; etc.).

À la demande de personnes plaignantes, une rencontre a lieu entre elles et la Ville en décembre 2025 durant laquelle l'abandon du projet est réitéré. Lors de cette rencontre, la servitude d'écoulement des eaux (article 979 du *Code civil du Québec*¹) est fréquemment invoquée ainsi que le fait que la Ville ne veut pas engager de deniers publics pour corriger une problématique qui, selon elle, découle de problèmes privés. L'ombudsman assiste à cette rencontre à titre d'observatrice.

Objet de la plainte

La plainte porte sur des préjudices financiers, matériels et moraux allégués relatifs au désengagement de la Ville dans la recherche de solution pour corriger un problème de drainage causant des inondations récurrentes dans des cours arrière de propriétés résidentielles. La présence d'une berme antibruit et sa configuration sont jugées comme étant la cause principale des préjudices allégués. La berme est principalement située sur un terrain adjacent aux propriétés privées et dont la Ville de Gatineau est propriétaire.

¹ *Les fonds inférieurs sont assujettis, envers ceux qui sont plus élevés, à recevoir les eaux qui en découlent naturellement. Le propriétaire du fonds inférieur ne peut élever aucun ouvrage qui empêche cet écoulement. Celui du fonds supérieur ne peut aggraver la situation du fonds inférieur ; il n'est pas présumé le faire s'il effectue des travaux pour conduire plus commodément les eaux à leur pente naturelle ou si, son fonds étant voué à l'agriculture, il exécute des travaux de drainage.* Code civil du Québec, Chapitre troisième, Section III, Chapitre CCQ-1991.

Attentes exprimées

Les attentes exprimées par les personnes plaignantes sont d'obtenir une solution permanente aux problèmes récurrents d'accumulation d'eau sur leurs propriétés. Selon leurs perspectives, une réouverture du dossier est nécessaire puisqu'elles attribuent le problème de drainage à la berme antibruit. Elles estiment que leurs points de vue ne sont pas suffisamment pris en considération par la Ville dans le dossier et que le traitement qui s'ensuit est injuste.

Portée de l'enquête

L'enquête est conduite selon l'article 15 de la résolution² statuant sur la constitution de la fonction d'ombudsman à la Ville de Gatineau, à savoir qu'une intervention peut être menée si des motifs raisonnables existent selon lesquels une personne vit un préjudice.

L'enquête vise à jeter un éclairage sur les décisions et les services rendus tout en proposant des mesures correctives, lorsque jugées nécessaires, le tout en conformité avec les articles 11 et 26 de la résolution CM-2019-100.

L'enquête ne se prononce pas sur des questions d'ordre juridique, en l'occurrence la responsabilité civile ou non de l'un des partis en cause. Cette dimension dépasse le champ de compétences de l'OG. Pour toute question juridique, les personnes ont été invitées à consulter des instances pouvant exercer des compétences en cette matière. Enfin, bien que l'OG ne se prononce pas sur la responsabilité civile des partis, son intervention vise, dans la mesure du possible, à prévenir le recours aux tribunaux.

Méthodologie de l'enquête

Le cadre méthodologique de l'enquête est balisé par les principes de l'équité décisionnelle, c'est-à-dire qu'il privilégie une analyse qualitative d'information liée aux aspects procédural, relationnel et de fond.

² CM-2019-100, Ville de Gatineau, 2019.

L'enquête comprend les techniques suivantes :

- Collecte et analyse documentaire ;
- Entretiens ;
- Observation terrain ;
- Observation non participante — Rencontre entre SIP, SAJ, DT et personnes plaignantes.

Personnes-ressources

- Personnes plaignantes et autres personnes résidant le secteur visé ;
- Personnel du SIP, SUDD, SAJ et STÉ.

Documentation

Dans le cadre de l'enquête, en plus des informations et des documents obtenus auprès des personnes plaignantes et du personnel de la Ville, les documents suivants ont été consultés :

- Requêtes numéros 16XXX87, 19XXX18, 20XXX90, 21XXX93, 22XXX80 ;
- Correspondances ;
- Actes de vente ;
- Lettres aux propriétaires ;
- Photos des arrière-cours inondées ;
- Fiches et charte de projets ;
- Plan d'ensemble définitif et approuvé du projet ;
- Plan d'implantation ;
- Plan de drainage et de terrassement 5XX-2 ;
- Avis technique ;
- Code civil du Québec ;
- Devis normalisé — Ville de Gatineau (Cahiers des charges : Excavation, drainage, terrassement et mise en forme ; Gestion des eaux de ruissellement) ;
- Règlement 534-2025 ;
- Règlement 511-11-2023 ;
- Règlement 501-2005 ;
- Règlement 99-2003 ;

- Règlement 816-2017 ;
- Règlement 245-82 (zonage) ;
- Règlement 1018-2026 (travaux municipaux) ;
- Opinion juridique ;
- Plan de gestion des eaux — Ville de Gatineau ;
- Guide de gestion des eaux pluviales — Gouvernement du Québec ;
- Politique de gestion du bruit routier — Gouvernement du Québec ;
- Plan stratégique municipal 2021-2026 ;
- Schéma d'aménagement et de développement révisé — Ville de Gatineau.

Analyse et constats principaux

Le rapport présente une analyse et des observations relatives aux trois dimensions de l'équité décisionnelle :

- Gestion administrative du dossier ;
- Communication/Information transmise aux personnes plaignantes ;
- Conformité à la réglementation ou arrimage à la planification ou aux pratiques en cours à la Ville.

À noter que ces dimensions peuvent se chevaucher en cours d'analyse.

Gestion administrative du dossier

Premier constat — Le traitement du dossier donne lieu à deux décisions successives aux finalités contradictoires : 1. intervention de la Ville et proposition d'options aux personnes plaignantes pour corriger la problématique ; 2. aucune intervention de la Ville pour corriger la problématique.

Faits saillants du processus décisionnel suivi

La décision initiale liée au traitement de la requête, à savoir d'apporter des correctifs pour solutionner le problème de drainage³, n'est appuyée d'aucune information quant à la sphère de compétence justifiant cette intervention de la Ville, et plus précisément, de l'autorité du service à prendre un tel engagement au nom de la Ville. Le processus suivi pour le traitement du dossier conduisant à cette décision est basé sur le constat que la problématique résulte principalement du manque complet de drainage lié à une absence d'exutoire vers un milieu récepteur et qu'il y a un besoin d'apporter des correctifs afin d'assurer un drainage adéquat.

Le traitement des requêtes enregistrées au 311 débute au SPAI. Celui-ci recommande au SIP de réaliser des travaux correctifs afin de rétablir un drainage adéquat. Le SPI est donc principalement responsable des étapes de réalisation du projet.

La procédure de gestion administrative du dossier correspond au modèle de gestion de projets établi au SPAI et au SIP, à savoir le cycle de vie de projet. Ce processus comporte cinq étapes : avant-projet ; démarrage ; planification ; réalisation ; clôture. Dans le cadre du projet, les deux premières étapes sont franchies et donnent lieu à deux livrables : fiche et charte de projet. Les étapes d'approbation (notamment du comité de gestion de projet) paraissent avoir été respectées tant dans les processus d'élaboration que la production de ces livrables. L'OG observe donc que le processus appuyant la décision d'apporter des correctifs au pied de la berme a connu des avancées notables et une mobilisation de ressources humaines avant l'abandon du projet.

Pour ce qui est de la décision d'abandonner le projet, la demande est faite à la fin mai 2025 et approuvée à la mi-août de la même année. Cette demande ne contient foncièrement aucune information différente de celle figurant à la fiche et la charte de projet. L'OG note toutefois des informations incohérentes en ce qui a trait à l'option de la rigole, à savoir que celle-ci aurait été écartée dès 2023 en raison de contraintes techniques et d'acceptabilité. Or, une série de démarches ont été faites en 2024 quant à cette option. Les coûts ont également changé.

³ Par drainage, l'OG entend tout processus par lequel l'écoulement des liquides est favorisé par un exutoire afin d'éviter des excès de liquide dans le sol.

Éléments pris en considération dans le processus décisionnel

Sans en faire ici une énumération et une revue exhaustive, l'OG note, de façon générale, un examen attentif de la problématique soumise. Autrement dit, des renseignements pertinents sont pris en considération au cours des processus conduisant à la décision.

Malgré ce qui précède, certaines questions émergent. L'une d'entre elles porte sur l'application cohérente d'un énoncé du *Devis technique* voulant que les puisards en arrière-cours doivent être évités dans la mesure du possible⁴, et ce, surtout au regard du fait qu'une troisième option était envisagée. L'option du puisard en arrière-cour analysée par la Ville se révèle très coûteuse puisqu'elle exige des infrastructures lourdes, des travaux d'excavation majeurs et des servitudes d'entretien. Outre des éléments d'information relatifs à des autorisations ou des délais, la documentation ne fournit pas d'éléments permettant de réellement comprendre pourquoi il y a eu préséance de cette option sur celle de drainage à travers la berme. Cette dernière option n'a pas donné lieu à une analyse apparaissant explicitement dans la documentation fournie par la Ville.

Lors d'une visite des lots, l'OG a recueilli des commentaires selon lesquels aucun membre du personnel de la Ville ne s'est rendu sur place pour faire un examen des lieux et tirer des constats liés aux problèmes invoqués. Les personnes mentionnent n'avoir vu que les arpenteurs de la Ville lors de relevés effectués. Cette absence de visites afin de documenter la situation suscite des interrogations quant aux informations ayant appuyé les décisions prises au cours du traitement du dossier.

L'analyse du plan de terrassement initial demandé par la Ville au promoteur lors du développement du projet immobilier en 1985 révèle la construction d'une berme antibruit. Ce plan établit le besoin d'un ouvrage de drainage puisque la berme antibruit y est assortie d'une rigole au pied de talus du côté sud (celui des cours arrière) afin que les eaux de ruissellement soient captées et drainées vers des fossés existants du MTMD. La rigole constitue donc le système de drainage majeur de ce secteur résidentiel. Le fait que les deux ouvrages étaient prévus sur le terrain (appartenant à la Ville depuis 1990) ne rendait pas nécessaire une servitude de drainage (fait avéré dans les actes de vente). Le plan original ne comporte aucun sens d'écoulement des

⁴ Cahier des charges — *Excavation, drainage, terrassement et mise en forme ; Devis normalisé*, Ville de Gatineau, Janvier 2025, p. 10.

eaux pluviales issues de la berme et du drainage qui devrait s'ensuivre. Ce plan montre, en revanche, qu'une partie des arrière-cours des terrains privés est drainée par l'entremise de la rigole. Cela ne rendait pas nécessaire de servitudes de drainage entre les propriétés privées (drainage latéral). L'OG note ainsi que le plan initial ne comprend aucune servitude d'écoulement des eaux entre les propriétés privées ainsi que pour la berme.

Partant de ces faits, certaines ambiguïtés apparaissent quant aux éléments intégrés à la prise de décision relative au problème de drainage observé.

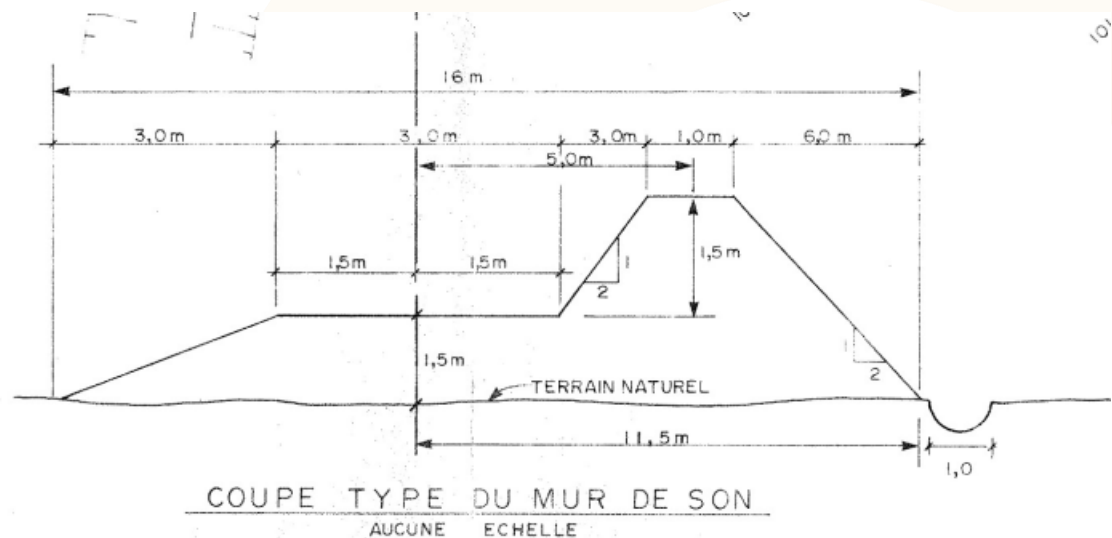
- La berme est une construction se situant au-dessus de la ligne naturelle des terrains. Elle a été construite pour réduire les nuisances sonores du réseau routier adjacent (écran sonore). Contrairement à ce qui était prévu initialement, des documents mentionnent que celle-ci n'est pas entièrement construite sur le lot de la Ville. Une revue des actes de vente permet de constater que ceux-ci ne comportent aucune mention quant à la présence d'une berme antibruit (ou ouvrage mitoyen), de servitudes (autre celles relatives à des services publics) ou d'obligations en lien avec celle-ci tant pour la Ville que pour les propriétaires. La question des limites de la berme gagnerait à être clarifiée afin de bien départager les domaines public et privé ainsi que lever tout doute quant à la possibilité d'empiètement sur les lots privés. Cette clarification permettrait de régulariser la situation quant aux obligations et responsabilités légales qui pourraient en découler (responsabilités civiles, servitudes, etc.). L'exercice de droit lié à la propriété⁵ pourrait aussi faire en sorte que l'un des partis décide d'apporter des modifications à la partie lui appartenant ou qu'il exerce d'autres formes de recours tels ceux liés à l'article 953 du *Code civil du Québec*⁶.
- La possibilité d'empiètement de la berme sur les terrains privés n'est pas négligeable pour le dénouement du dossier. Elle a fait en sorte que des travaux initialement planifiés sur le

⁵ *La propriété est le droit d'user, de jouir et de disposer librement et complètement d'un bien, sous réserve des limites et des conditions d'exercice fixées par la loi. Elle est susceptible de modalités et de démembrements.* Article 947, Code civil du Québec, Chapitre CCQ-1991.

⁶ *Le propriétaire d'un bien a le droit de le revendiquer contre le possesseur ou celui qui le détient sans droit ; il peut s'opposer à tout empiètement ou à tout usage que la loi ou lui-même n'a pas autorisé.* Code civil du Québec, Chapitre CCQ-1991.

lot de la Ville devaient être réalisés sur les terrains privés des propriétés les plus touchées (si la configuration de la berme et le plan de terrassement initial en définissaient les paramètres). Malgré l'issue du dossier, l'OG note que la question des limites de la berme demeure entière.

- Bien qu'accompagnée de nombreuses photographies, l'allégation des propriétaires voulant que la berme soit la principale cause des problèmes d'accumulation d'eau sur leurs propriétés n'est appuyée d'aucun rapport d'expert. Cela a pour conséquence que l'OG n'a pu faire aucune comparaison avec les données avancées par la Ville. Toutefois, la configuration actuelle de la berme, et surtout le fait qu'elle se termine dans les arrière-cours des propriétés les plus touchées, rendent plausible l'hypothèse que des eaux de ruissellement y terminent leurs courses et s'y accumulent étant donné l'absence de l'exutoire prévu ce que confirme la documentation. Ainsi, contrairement à ce qui était prévu initialement, les terrains doivent drainer principalement par percolation ou de manière latérale. L'apport d'eau issu du lot municipal est, selon les calculs de la Ville, moins de 10 % dans les arrière-cours des propriétés les plus affectées et de 2 % hors de cette zone. La Ville indique donc un apport accru sur les terrains privés des personnes plaignantes.
- Aucune information n'a été portée à l'attention de l'OG quant à des travaux d'entretien effectués sur la berme par la Ville pour la modifier ou en maintenir l'intégrité. Pour leur part, les propriétaires n'ont réalisé aucune modification freinant le ruissellement des eaux sur leurs propriétés. Ces derniers ont plutôt installé des systèmes pour pomper l'excédent d'eau. Selon les calculs d'une personne plaignante, les quantités d'eau pompée sur sa propriété se situent entre 100 000 et 500 000 gallons par année selon les conditions météorologiques. Ces quantités ne paraissent pas normales pour l'OG. Par ailleurs, ce secteur n'est pas identifié comme une zone à risque d'inondations ou d'événements exceptionnels.



- Un examen du plan original de terrassement présenté ci-haut fait ressortir que la berme antibruit atteint une hauteur de trois mètres. L'inclinaison initiale de sa pente est de 50 % du côté des cours arrière, ce qui en fait une forte pente. Même si le plan n'est pas à l'échelle, pour une pente au-delà de 15 %, la littérature mentionne un aménagement nécessitant des infrastructures ou des solutions techniques adaptées (drainage renforcé pour éviter un ruissellement excessif ; aménagement protégeant contre l'érosion des sols et stabilisant la pente, nivellement directionnel, etc.). Par ailleurs, le degré de dénivellation d'une pente a une incidence directe sur la hauteur du débit des eaux pluviales ou de ruissellement par rapport à un terrain plat. Le graphique ne comporte aucune mesure d'atténuation de débit ou palier de drainage du côté des cours arrière. Aucun autre plan comportant des correctifs ou des modifications ne fait partie du dossier. Selon les informations portées à son attention et les observations faites par l'OG, la berme actuelle ne comporte aucune mesure d'atténuation, de dérivation ou de protection. Par ailleurs, de telles mesures n'ont fait l'objet d'aucune analyse particulière dans la gestion du dossier. Autre élément à souligner, la documentation ne comporte aucune information quant à l'incidence de la contribution des eaux de ruissellement de la berme lors des recharges printanière et automnale des eaux souterraines, c'est-à-dire aux périodes les plus problématiques pour les propriétaires les plus touchés. Il n'y a aucune donnée relative à la hauteur de la nappe phréatique ou le fait que celle-ci puisse atteindre la surface du sol lors des événements pluviaux ou de fonte des neiges.

Préoccupations soulevées par l'OG

- Le SIP rapporte que la documentation disponible ne permet pas d'établir avec certitude les raisons pour lesquelles l'ouvrage projeté n'a pas été réalisé par le promoteur lors de l'aménagement initial. Le dossier ne comprend aucun document officiel d'attestation de conformité des travaux réalisés au plan de drainage initial (ou plan de terrassement 5XX-2). Ce fait soulève une préoccupation notée dans des rapports d'enquête antérieurs⁷. L'OG profite de l'occasion pour réitérer la nécessité que la Ville se penche sur cette question puisqu'à ce jour, il n'existe toujours pas de procédure systématisée de suivi (document d'attestation, inspection, etc.) pour confirmer si un plan de drainage et de terrassement a été réalisé conformément à celui qui a été approuvé. Par ailleurs, les règlements 98-2003 et 99-2003 ont été révisés dans le nouveau règlement 1018-2025 adopté le 7 juillet 2026. Fait à souligner, rien n'est explicitement mentionné concernant cette problématique. Enfin, l'OG juge que le présent rappel donne suite à une mention inscrite aux documents du SPAI et SIP liés à ce dossier, à savoir qu'il serait souhaitable de renforcer les mécanismes de contrôle des services impliqués afin que ce type de situation ne se reproduise pas.
- Les liens établis avec le *Plan stratégique 2014-2018* dans les fiches de projets ne concordent pas avec les orientations et la planification en cours à la Ville, notamment celles du *Plan stratégique municipal 2021-2026*. Une mise à jour de ces documents s'avérerait pertinente pour témoigner notamment de leur accord avec les valeurs qu'il comporte.

Communication/Information transmise aux personnes plaignantes

Deuxième constat — Un manque de cohérence dans la chronologie et la séquence des démarches informatives de la Ville auprès des personnes plaignantes suscite des incompréhensions qui ébranlent la confiance envers l'administration et les processus suivis.

La plainte comporte une dimension communicationnelle que l'analyse lie à l'équité relationnelle.

⁷ 2022—3109 – Rapport d'enquête – Respect des exigences des plans de drainage lors du développement de projets résidentiels ; 2022—3067 – Rapport d'enquête sur la conformité des travaux du plan de terrassement de la rue Georges-Lebel.

Le SPAI et le SIP se montrent d’abord à l’écoute et réceptif de la demande. Les premières démarches témoignent d’un souci d’apporter une solution au problème de drainage (manque d’exutoire). Les témoignages recueillis des personnes plaignantes révèlent une appréciation de cette bonne foi exercée par la Ville.

Au fil de l’évolution du traitement du dossier, les processus de communication comportent toutefois des lacunes en matière d’accessibilité et de transparence selon les personnes plaignantes. Elles soulignent : longs délais de suivis ; besoin de faire des rappels afin d’obtenir un état de situation ; et le fait que plusieurs personnes sont associées au dossier ce qui complique l’efficacité et l’uniformité des communications.

Trois ans s’écoulent entre le début des démarches de la Ville et l’envoi d’une lettre par la DT signifiant l’abandon du projet. Ces délais font en sorte que le changement de position de la Ville paraît soudain. Le peu de justification préalable atteste d’une rupture de communication ayant nui à une gestion efficace des attentes suscitées chez les personnes plaignantes. À ce sujet, certaines incohérences sont notées dans les messages livrés ou les démarches réalisées :

- La Ville reconnaît dans plusieurs documents portés à l’attention des personnes plaignantes que le plan initial de drainage et de terrassement n’a pas été respecté et que l’aménagement laissé en place lors du développement du projet résidentiel est déficient. C’est d’ailleurs ce constat qui préside au choix de l’objectif initial, à savoir de travailler à une solution permanente en rétablissant un drainage adéquat à la limite arrière des propriétés privées. L’évolution du dossier donne lieu à une modification notable de l’objectif poursuivi : il passe d’un engagement à mettre en œuvre une solution à une évaluation du niveau de responsabilité de la Ville dans la problématique ou la mise en œuvre de solution. Ce changement suscite une incompréhension chez les personnes plaignantes. Cette incompréhension semble d’autant plus fondée que, malgré des arguments de nature juridique soulevés en mai 2024, une lettre envoyée aux propriétaires en août 2024 (trois mois plus tard) annonce l’intention de la Ville de procéder à des travaux en creusant une rigole dans les arrière-cours de sept propriétés ; l’année 2025 est avancée comme échéancier. Cette démarche découle de ce que la Ville décide alors de maintenir les travaux correctifs afin d’offrir une solution permanente aux propriétaires.
- Les personnes plaignantes se questionnent quant à la démarche réalisée par la Ville, notamment sur le fait que les requêtes formulées ne concernent pas les propriétaires chez qui il n’y a pas d’inondations. Ils jugent inéquitable le processus suivi. L’OG est d’avis que

pour le traitement de la plainte en tant que tel, il n'était pas nécessaire d'inclure les autres propriétaires. Cependant, la première option avancée visant foncièrement à rendre l'ouvrage plus conforme au plan original, la démarche paraît justifiée pour le creusement de la rigole. L'aménagement proposé consistant à capter les eaux au pied de la berme et à les diriger vers l'est. Il importe toutefois d'apporter une nuance relative au fait qu'un ponceau situé à proximité de propriétés ne faisant pas l'objet de la plainte (à l'est) sert à drainer les eaux provenant des arrières-cours vers un fossé, lequel constitue l'exutoire « prévu » pour l'évacuation des eaux de surface. Une portion de ce ponceau se situe en partie sur le lot municipal en raison de la configuration cadastrale et de l'implantation du fossé. Le ponceau est la propriété de la Ville de Gatineau et il est impossible d'obtenir la date à laquelle il a été installé. L'OG en conclut que les propriétés plus à l'est bénéficient d'un certain drainage grâce à ce ponceau. Cette conclusion pourrait expliquer en partie pourquoi tous les propriétaires s'y trouvant ont refusé les travaux pour la rigole suggérée.

- Bien que le processus d'acceptation des travaux municipaux ait respecté l'article 3 du règlement 816-2017⁸, les montants apparaissant aux documents sont supérieurs aux seuils maximums indiqués à l'article 7 du même règlement concernant la délégation à certains fonctionnaires du pouvoir d'autoriser des dépenses. Par ailleurs, l'article 6 précise que les montants dépassant les seuils maximums doivent faire l'objet d'une autorisation des autorités municipales compétentes. La compréhension de l'OG est que le processus d'approbation (direction générale ou conseil municipal ou comité exécutif, etc.) n'était pas terminé et que d'autres étapes étaient nécessaires pour réellement procéder aux travaux. Cette information n'apparaît pas dans les documents d'information portés à l'attention des personnes plaignantes. Ainsi, les communications avançant l'idée que le projet allait de l'avant paraissent prématurées parce que tributaires d'autres étapes d'approbation.
- Une rencontre tenue à l'automne 2024 vise à informer les propriétaires des paramètres du projet : nature des travaux, impacts et prérequis. Un document⁹ en lien avec la séance d'information et le sondage sur la tenue des travaux indique que la démarche se poursuivra avec les propriétaires exprimant leur accord aux travaux et que d'autres

⁸ Règlement concernant la délégation de pouvoir du comité exécutif à certains fonctionnaires y incluant le pouvoir d'autoriser des dépenses et de passer des contrats au nom de la ville de Gatineau.

⁹ Période de questions – Correction du drainage des arrières-cours – [...] – Séance d'information – 16 septembre 2024

options seront analysées pour ces propriétés. Cette affirmation laisse donc entendre que la première option présentée n'est qu'une étape vers l'atteinte d'une solution.

- À la suite de l'abandon de la construction d'une rigole, l'option du puisard proposée par la Ville reçoit un accueil mitigé chez les propriétaires. Certains disent avoir mentionné leur perplexité devant les coûts des travaux ou l'incertitude entourant le partage de responsabilités quant à l'entretien du puisard. D'autres avenues sont suggérées par ces propriétaires auxquelles la Ville ne donne pas suite (drainage au moyen d'un tuyau installé sous la berme et dirigé vers le fossé du MTMD). Les commentaires recueillis des propriétaires font état d'un sentiment que leurs points de vue ne sont pas suffisamment pris en considération par la Ville. L'analyse de la documentation fait ressortir que la suggestion des propriétaires est très similaire à la troisième option envisagée par la Ville (drainage par l'entremise de la berme).
- Selon les informations obtenues du SIP, l'option de drainage par l'entremise de la berme n'a pas été retenue en raison de contraintes liées aux autorisations et aux délais de coordination avec le MTMD, de la présence de lignes aériennes, d'enjeux d'entretien ainsi que des besoins d'études complémentaires (acoustique, géotechniques, hydrauliques, etc.). Cette option étant écartée, aucune vérification formelle auprès du MTMD n'a été faite par le SIP. Lors de la rencontre en décembre 2025, ces informations n'ont pas été portées à l'attention des propriétaires avançant l'idée de drainage à l'aide d'un forage horizontal pour installer un tuyau sous la berme vers le fossé du MTMD, et ce, ni par le SIP ou la DT. Pour l'OG, ces services ont manqué de diligence en ne livrant pas une information très importante aux propriétaires avançant une telle idée.
- La date de l'avis technique produit par la Ville est postérieure à celle de la lettre d'abandon, ce qui suscite des questions quant à la cohérence des démarches. Par ailleurs, l'avis technique de la Ville contient peu de données pour comprendre l'entièreté du comportement hydrologique et hydraulique du secteur. Cet avis ne fait état d'aucune observation de facteurs interdépendants (fossés naturels ; traces naturelles d'écoulement de surface ou chemins préférentiels du ruissellement des eaux) ; ruissellement dû à la fonte des neiges ; données sur la hauteur de la nappe phréatique lors d'événements pluvieux ou de fonte des neiges ; etc.). Aucun résultat de test de drainage effectué sur les terrains n'y apparaît. La Ville reconnaît un manque de données dans des précisions fournies à l'OG quant à la troisième option (voir un peu plus loin).

- La concision de la lettre d'abandon du projet envoyée par la DT ne permet pas de comprendre le changement d'objectif poursuivi par la Ville dans ce dossier. Ce manque d'explication est d'ailleurs perçu par les personnes plaignantes comme étant contradictoire avec toutes les informations communiquées, les démarches entreprises et les dépenses réalisées par la Ville durant trois ans.
- Les systèmes de pompage et de drains perforés installés par certains propriétaires pour gérer l'accumulation d'eau sur leurs terrains pomperaient des matériaux granulaires et de l'eau souterraine. Des documents mentionnent que ces systèmes de pompage contribueraient à former la zone de dépression observée à la suite des relevés réalisés par le Service d'arpentage de la Ville en novembre 2022. C'est dire que cette érosion contribuerait à intensifier la servitude d'écoulement des eaux sur les propriétés privées (effet de cuvette). Malgré ces observations notées, aucune information obtenue ne met en évidence le fait que la Ville a informé les propriétaires des effets et des impacts possibles de ce pompage sur le ruissellement des eaux du secteur. Le besoin d'une autorisation pour déverser les eaux pompées vers le fossé du MTMD, connu de la Ville, n'a pas non plus été souligné aux propriétaires. Ici aussi, l'OG note un manquement des services à livrer une information très importante aux propriétaires.
- La présence potentielle de rainettes faux-grillons de l'Ouest à proximité du site est mentionnée sans plus de détails quant aux exigences réglementaires liées à l'habitat de cette espèce.

Préoccupation soulevée par l'OG

Le formulaire de réponse au sondage réalisé auprès de sept propriétaires comprend dans la section de la réponse négative (refus des travaux), une décharge de responsabilité envers la Ville et tout futur propriétaire du lot municipal. En d'autres mots, en refusant les travaux, les propriétaires acceptaient de décharger la Ville de toute responsabilité liée à des préjudices relatifs au drainage et à l'écoulement des eaux sur leurs propriétés. Une note précise également que tout formulaire non transmis à la Ville est considéré comme un refus du propriétaire.

Toutes ces mentions cadrent mal avec les objectifs de la démarche annoncée ainsi que les arguments ultérieurs avancés par la Ville quant à sa non-responsabilité dans le dossier. Par ailleurs, aucune documentation n'indique que les propriétaires ont été informés de la raison, de la portée légale d'une telle renonciation et de l'utilisation ultérieure que souhaite en faire la Ville.

L'OG s'interroge sur la transparence d'une démarche consultative ainsi menée. Il juge les mentions déraisonnables et non justifiées à l'égard des personnes consultées puisque l'objet principal de la consultation ne concernait pas cette question et que tous les tenants et aboutissants d'une telle décharge de responsabilités n'ont pas été clairement exposés.

Conformité à la réglementation, planification ou pratiques en cours à la Ville

Troisième constat — Malgré la disponibilité de ressources au sein de l'administration municipale ainsi que de pratiques de collaboration interservices en place, la gestion du dossier laisse en plan la possibilité d'inscrire celui-ci dans la réalisation d'engagements et de planification adoptée à la Ville.

Deux lois encadrent les responsabilités des municipalités en matière de gestion des eaux pluviales ou de ruissellement :

- 1- La *Loi sur les compétences municipales*¹⁰ qui énonce les pouvoirs des municipalités, notamment en matière de gestion des eaux et des égouts ;
- 2- La *Loi sur la qualité de l'environnement* édictant des exigences en ce qui a trait à la gestion des eaux pluviales.

Comme mentionné précédemment, la problématique rapportée est issue d'une non-conformité à un plan de drainage et de terrassement soumis à la fin des années 1980. Dans un premier temps, l'OG a analysé la réglementation de zonage et les procédures en vigueur au moment de la construction du projet résidentiel pour comprendre les conditions attachées à celle-ci. Cette analyse lui a permis de lever toute ambiguïté quant à de possibles dérogations.

- Le chapitre 3 (article 3/4/3) du règlement de zonage numéro 245-82 était applicable au moment de la construction.
- Le plan pour le projet d'ensemble résidentiel, approuvé le 4 juin 1985, montre plusieurs phases de réalisation. L'OG note 14 révisions de ce plan, dont la dernière, en date du 4 mars 1991.

¹⁰ *Lois sur les compétences municipales*, articles 4, 19 et 21 à 31, Chapitre C47.1.

- L'analyse permet de confirmer qu'il s'agit d'habitations unifamiliales jumelées¹¹ ; les cours arrière sont toutes contiguës.
- La demande de permis de construction est accompagnée d'un plan d'implantation ainsi que d'un plan de terrassement et de drainage.
- Le permis de construction a été délivré en novembre 1989.

Une analyse de la réglementation en vigueur lors du dépôt de la plainte n'a également révélé rien de très pertinent pour juger de la conformité de la décision de la Ville. Cette revue permet de faire ressortir les éléments suivants :

- Le règlement 534-2025 porte sur la compétence de la Ville quant à l'application du *Code de construction du Québec* et ne comprend aucune clause sur le drainage ;
- Le règlement 511-11-2023 *décrétant un contrôle intérimaire interdisant les nouveaux usages principaux, additionnels et accessoires, la construction de bâtiments principaux et accessoires, les constructions accessoires et ouvrages et les travaux d'aménagement de terrain dans l'habitat viable de la rainette faux-grillon de l'Ouest* contient une exemption pour des travaux liés au système de gestion des eaux pluviales lors de travaux d'aménagement de terrain dans le territoire assujetti ;
- Seul, l'article 52.6 du règlement numéro 501-2005 *Règlement d'administration des règlements d'urbanisme* exige des renseignements et documents additionnels au niveau du drainage, mais spécifiquement pour les demandes d'intervention dans un écoterritoire ou un corridor vert ;
- Le règlement 99-2003 *concernant la mise en place des services publics dans la ville de Gatineau* énonce le partage des responsabilités entre le Service des infrastructures, le promoteur (requérant) et le constructeur (titulaire) pour la mise en place des « services publics » et précise les normes à respecter :

¹¹ Habitation reliée en tout ou en partie à une autre habitation par un mur latéral mitoyen ou commun, article 1/3/1/9, Règlement 245-82, Ville de Gatineau.

- Avant le début des travaux, les plans et devis doivent être approuvés par la Ville et le ministère de l'Environnement (article 19) ;
- La conformité des plans directeurs du réseau routier, d'égout sanitaire, d'aqueduc, des bassins de drainage est la responsabilité de la firme d'expert conseil engagée par le promoteur ;
- Les travaux doivent être exécutés, comme prévu dans l'entente avec la Ville (article 24) ;
- Le promoteur doit remettre les plans de terrassement, tels que construits et installés aussitôt que les travaux de construction de la phase 1 sont terminés (article 29) ;
- La section II du règlement fait référence aux normes techniques des dimensions et distances applicables aux conduites pour les réseaux d'égout ;
- La section III du règlement adresse le système de drainage des nouvelles rues ;
- La section VIII encadre spécifiquement le drainage concernant les fossés et les bassins de rétention.

Le *Devis normalisé* contient une mention intéressante pour comprendre l'utilité du plan de terrassement et de drainage. Il indique que celui-ci est non seulement demandé lors de projets tant domiciliaires qu'individuels, mais qu'il est approuvé par les responsables concernés. Ce document ajoute que :

*Le plan fourni aux promoteurs, constructeurs de maisons et aux résidents, les directives et les spécifications permettant d'assurer un drainage adéquat des propriétés et surfaces diverses.*¹²

Le plan de terrassement et de drainage s'insère dans les responsabilités des villes. L'autorisation de réaliser des travaux de développements implique pour elles de s'assurer que la capacité résiduelle des infrastructures municipales est suffisante. Cette démarche s'inscrit aussi dans la perspective d'éviter qu'un écoulement accru d'eaux pluviales ne survienne sur des terrains déjà construits.

¹² Cahier des charges — *Excavation, drainage, terrassement et mise en forme ; Devis normalisé*, Ville de Gatineau, Janvier 2025, p. 10.

La Ville n'atteste pas techniquement la conformité hydraulique détaillée d'un plan. La responsabilité de la mise en œuvre des travaux, conformément aux plans approuvés, demeure celle du constructeur et du promoteur privé. Le *Devis normalisé* ne mentionne toutefois rien quant à une inspection concernant la conformité des travaux réalisés au plan approuvé. Cet élément est problématique puisque si la Ville approuve un plan, elle devrait s'assurer de la conformité des travaux réalisés surtout si, par la suite, la responsabilité revient aux futurs propriétaires de respecter le plan approuvé aux fins du respect de la clause 979 du *Code civil du Québec*. Bien que cela ne soit pas le cas ici, l'OG souligne tout de même que la confirmation de conformité des travaux réalisés est d'autant plus importante lorsque des travaux sont réalisés en zones de contraintes.

À l'heure actuelle, la Ville remet un avis au requérant lors de la délivrance d'un permis de construction. Cet avis mentionne que :

Dans le but de vous aider à bien planifier les aménagements extérieurs de votre propriété, la documentation jointe à votre permis de construction comprend les niveaux d'élévation de votre terrain qui devront être respectés avec rigueur. Lesdits niveaux ont été définis par des ingénieurs spécialisés dans le domaine, en fonction d'un système de drainage de surface adéquat dans votre secteur.

Dans le cas présent, les propriétaires ne peuvent se prévaloir des informations contenues dans le plan de terrassement et de drainage puisque celui-ci n'a pas été réalisé. À diverses occasions, la Ville a confirmé cette information. La Ville ne dispose d'aucune donnée concernant le respect du drainage de surface des lots quant aux orientations de son plan directeur municipal. Sans spécifications sur le drainage, il pourrait être difficile tant pour la Ville que les propriétaires de se prononcer sur, ou, effectuer des travaux ponctuels puisqu'ils ignorent leurs impacts possibles sur le comportement hydraulique du secteur. Enfin, sans disposer d'un plan de drainage et de terrassement ayant effectivement été réalisé, les propriétaires pourraient éprouver des difficultés à exercer un recours civil en vertu de l'article 979 du *Code civil du Québec*.

L'OG est d'avis que la décision finale n'a pas pris en considération d'autres éléments pertinents liés à la planification en cours à la Ville. À ce sujet, le *Plan de gestion des eaux 2024-2029* (PGE) fait état des engagements de la Ville à favoriser l'essor d'approches visant la réduction des volumes de ruissellement des eaux pluviales en déployant des mesures de contrôle et d'infiltration le plus près possible de la source. Ce plan entretient des liens avec le *Plan stratégique municipal 2021-2026*, et plus spécifiquement, la Direction stratégique C de lutte aux changements climatiques et

de protection de l'environnement de façon exemplaire. Les stratégies C.1 et C.3¹³ sont particulièrement intéressantes puisqu'elles comportent une amélioration de l'offre de services de la Ville aux citoyens et une réduction des répercussions de la nouvelle réalité climatique.

Le changement d'orientation enregistré au cours du traitement du dossier, en ayant eu pour effet d'orienter son issue uniquement selon des enjeux juridiques, l'a éloigné de pratiques en cours à la Ville, notamment celle de mener des interventions cohérentes arrimées aux priorités organisationnelles tout en ne perdant pas de vue le bien-être des citoyennes et des citoyens. C'est dire que l'angle de la gestion durable des eaux pluviales et de ruissellement aurait pu faire partie de l'analyse du dossier et donner lieu à des collaborations visant une amélioration continue des pratiques. L'OG estime donc que les personnes plaignantes n'ont pu bénéficier d'actions liées aux engagements pris par la Ville à l'égard de l'ensemble des citoyennes et des citoyens, ce qui constitue un manquement à l'équité fondamentale.

Les pratiques de gestion durable des eaux pluviales sont une préoccupation croissante des gouvernements, dont ceux de proximité. Les changements climatiques invitent à revoir des paradigmes en considérant notamment davantage ces eaux comme une ressource. La Ville mentionne d'ailleurs à cet effet que *l'amélioration de la gestion de cette ressource nécessite de l'innovation et la conciliation entre les usages, les besoins et les capacités*¹⁴. Pour ce faire, elle invite :

*[...] les Gatinoises et les Gatinois, de même que les organismes du milieu, à participer activement aux efforts déployés dans les aspects qui les concernent, car ils sont des éléments essentiels dans la réussite de cette démarche. Chaque geste compte, que ce soit à l'échelle d'une maison, d'un commerce, d'un quartier ou de l'ensemble du territoire.*¹⁵

Ce dossier constitue ainsi une occasion de mettre en place des mécanismes de suivi et de communication pour assurer la mise en œuvre de la planification municipale, notamment du PGE. Celui-ci vise une gestion durable des eaux pluviales en identifiant deux objectifs, six actions et dix-huit mesures. Un objectif semble très pertinent à la problématique soulevée dans le

¹³ C.1 Intensifier les mesures concertées de protection de l'environnement, des personnes et des biens. C.3 Mettre en œuvre des actions d'adaptation aux changements climatiques. Plan stratégique municipal 2021-2026, p. 14, Juin 2021.

¹⁴ Plan de gestion de l'eau 2024-2029, Ville de Gatineau, décembre 2023, p. 22.

¹⁵ Idem, p. 32.

dossier : *Améliorer la gestion des eaux pluviales sur le territoire de Gatineau afin de faire face aux changements climatiques*¹⁶. On y prévoit entre autres la mise en place : *de mesures incitatives à une optimisation de la gestion des eaux pluviales auprès des propriétaires*¹⁷.

Selon l'OG, une analyse plus approfondie des possibilités offertes par les actions 22.1., 22.2 et 22.3¹⁸ du PGE aurait dû et devrait être faite. Par exemple, la municipalité pourrait examiner la possibilité de projets pilotes dans le but d'améliorer ses pratiques et de favoriser un partage de connaissance pour atteindre des objectifs tant locaux que provinciaux. Ces projets pourraient permettre d'approfondir les connaissances sur la nature des sols et ses aspects géotechniques ; connaissances pouvant éventuellement être utiles au travail réalisé sur d'autres problématiques rencontrées sur le territoire gatinois. Les projets pourraient aussi favoriser un accompagnement de propriétaires qui, aux prises avec des problématiques importantes et laissés à eux-mêmes, envisagent ou mettent en place des solutions qui peuvent, par inadvertance, contrevenir à des lois, des règlements ou des objectifs poursuivis par la Ville ainsi que d'autres paliers de gouvernement.

Le gouvernement du Québec a mis en place un *Programme pour la gestion durable des eaux de pluie* (PGDEP) 2025-2027 visant à soutenir les efforts des municipalités à améliorer le drainage et à contrôler les apports d'eau à la source, là où la pluie tombe. À la suite du premier appel de projets, la Ville a reçu une subvention du ministère des Affaires municipales et de l'habitation (MAMH). Le programme a été lancé en juin 2026.

L'OG trouve très inspirantes les activités du Centre d'écologie urbaine. Une boîte à outils contient beaucoup d'information et de ressources pour les communautés : urbanismeparticipatif.ca

¹⁶ Idem, p. 22.

¹⁷ Idem, p. 22.

¹⁸ 22.1 Instaurer un programme de subvention pour des pratiques de gestion optimale des eaux pluviales pour les citoyens ; 22.2. Élaborer une stratégie visant l'aide à l'installation des dispositifs de gestion optimale des eaux pluviales ; 22.3. Informer les citoyens sur les réseaux d'égouts pluviaux et sur les aménagements exemplaires, Idem p. 22.

Préoccupation soulevée par l'OG

Même si la plainte ne porte pas sur l'utilité première de la berme (en l'occurrence, sa fonction d'atténuation du bruit), l'OG prend tout de même en considération les commentaires des propriétaires selon lesquels, il est inutile de préserver celle-ci, puisqu'elle ne joue pas son rôle premier. Même si aucune étude de pollution sonore ne confirme ce fait, une mise aux normes éventuelle de la berme pourrait avoir un impact sur la problématique d'accumulation d'eau dans les cours arrière. Les résultats des modélisations liées au calcul de l'apport en eau de celle-ci pourraient également être différents. Ainsi, des données relatives à l'ensemble du contexte dans lequel se situe la problématique n'ont pas été prises en considération par la Ville dans ce dossier.

De manière plus précise, le questionnement de l'OG porte sur la conformité de la berme aux normes énoncées par le MTMD, et plus particulièrement, celles de la *Politique de gestion du bruit routier* (anciennement *Politique sur le bruit routier* entrée en vigueur en 1999). Des modifications de la *Loi sur l'aménagement et l'urbanisme* ont donné lieu à une révision des schémas d'aménagement pour répondre à l'exigence d'une prise en considération de la problématique du bruit routier. La Ville de Gatineau est au fait de cette exigence puisqu'elle a intégré le cadre normatif de cette politique au SADR et aux documents de planification qui en découlent ; cadre normatif lié à l'approche de planification intégrée consistant à prendre les mesures nécessaires pour prévenir les problèmes de pollution sonore causés par la circulation routière.

Sans entrer dans le détail, les deux versions de la politique comportent une approche visant à corriger les principaux problèmes de pollution sonore : « *pour les zones sensibles établies avant mars 1998 en bordure d'infrastructures routières existantes [...].* » Les documents de la Ville consultés ne font état d'aucune mention à cet égard mis à part le fait que la berme ne serait pas aux normes. L'OG croit que la Ville aurait dû et devrait explorer la possibilité que le respect des normes édictées dans la politique n'exclut pas une correction de problèmes sonores notés par les personnes plaignantes. Des corrections à la berme pourraient s'avérer moins onéreuses pour la Ville que les travaux proposés ; le MTMD contribue financièrement à certains projets. Par ailleurs, l'option visant à creuser une rigole ensemencée aurait également dû tenir compte des normes de la politique puisque des travaux étaient proposés sur un ouvrage municipal non conforme au plan initial de terrassement et peut-être également à la politique. Une dépense de deniers publics ainsi planifiée soulève plusieurs questions.

Conclusion

Plusieurs éléments analysés lors de l'enquête conduisent l'OG à constater des manquements en matière d'équité décisionnelle et de raisonnablement quant au traitement de la plainte formulée. De façon générale, le traitement du dossier reflète à la fois :

- un manque de clarté dans certains processus décisionnels et les démarches qui s'ensuivent, particulièrement concernant les communications ;
- une décision finale peu étayée et suscitant des questions quant à sa cohérence avec toutes les démarches antérieures et les dépenses associées ;
- une mise en œuvre non systématique ou un non-respect de la planification municipale.

Les trois principaux constats ainsi que les nombreuses préoccupations auxquels l'enquête donne lieu permettent à l'OG de conclure que les démarches conduisant à la décision finale auraient dû être plus cohérentes, prudentes et rigoureuses, spécialement en matière de gestion des attentes des personnes plaignantes. Il n'est pas raisonnable de rendre si tardivement une décision qualifiée de finale, et de surcroît, contredisant beaucoup de démarches administratives antérieures ou d'informations livrées aux personnes plaignantes. Bien que les communications initiales étaient conformes à la décision prise, la transmission d'informations aux personnes plaignantes aurait dû être plus mesurée, surtout considérant l'existence de remises en question.

La façon dont la décision finale est portée à l'attention des personnes plaignantes révèle des manquements à l'équité relationnelle et procédurale (absence de préavis ; proactivité afin de permettre aux personnes plaignantes de se faire entendre ; décision motivée ; etc.). De telles façons de faire fragilisent la confiance des citoyennes et des citoyens envers les processus suivis par la Ville. Elles peuvent prêter le flanc à des perceptions négatives de la transparence municipale.

Pendant trois ans, les personnes plaignantes reçoivent l'information que la Ville interviendra, ce qui les maintient dans un état d'expectatives. Elles suivent l'avancement d'options qui leur sont présentées avec l'espoir de les voir se concrétiser. En s'adressant à la Ville, ces personnes respectent l'esprit de l'article 979 du *Code civil du Québec*. Elles cherchent à entamer un dialogue avec la Ville en tant que propriétaire d'un lot contribuant à l'accumulation d'eau sur leurs propriétés, et ce, afin de s'entendre sur un ouvrage plus adapté pour remédier à des problèmes vécus de façon récurrente. Elles investissent du temps dans la consolidation de ce dialogue et la

recherche de solutions pour prévenir un différend plutôt qu'à explorer de possibles recours devant les tribunaux.

L'OG est d'avis que la conclusion du dossier n'est pas à la hauteur des aspirations premières ayant balisé la recherche initiale de solutions. La Ville dispose d'une planification et d'orientations pour faire preuve de créativité et d'innovation pour répondre aux enjeux soulevés. L'OG estime ainsi que la gestion du dossier aurait dû poursuivre un objectif plus conforme aux valeurs de l'expérience citoyenne en plein essor au sein de l'administration municipale. L'approche de la Ville dans le traitement de requêtes ou de dossiers impliquant des citoyennes et des citoyens se doit d'être plus intégrée et systématique, c'est-à-dire plus conforme à l'approche globale et transversale en cours au sein de l'administration municipale. Dit autrement, la Ville gagnerait à ce qu'une coordination stratégique interservices rende sa prestation de services véritablement équitable, en veillant à ce que ceux découlant de planification en cours ou de développement de meilleures pratiques fassent l'objet d'analyse systématique dans le traitement des dossiers. Sur ce point précis, l'OG constate des manquements à l'équité fondamentale et est d'avis que la décision finale n'est ni équitable, ni juste à l'égard des personnes plaignantes.

Finalement, la problématique sous-jacente à la présente enquête comporte deux dimensions : un problème de drainage que tous les partis reconnaissent comme étant dû à l'absence de l'exutoire planifié initialement ; une accumulation d'eau dans les arrière-cours. Bien que les deux dimensions soient liées, elles ont connu un traitement distinct. Dans un premier temps, la Ville a orienté ses démarches vers la première dimension de la problématique, et par la suite, dirigé celles-ci uniquement vers la seconde. Sur ce dernier aspect, la Ville soutient que la problématique d'accumulation d'eau est, selon son point de vue, de nature privée. L'OG constate que le problème de drainage demeure entier. La rigole prévue initialement atteste d'un besoin allant au-delà de la servitude d'écoulement des eaux (conférée par l'article 979 du *Code civil du Québec*). Tant la Ville que les propriétaires ne disposent d'aucune donnée pertinente et à jour relative au drainage de ce secteur. De telles données assurent l'interface entre les responsabilités municipales ainsi qu'individuelles en matière de gestion durable des eaux pluviales et de résilience climatique.

Recommandations

En plus des préoccupations et des observations soulignées lors de l'enquête, et, conformément aux articles 11, 26 et 28 de la résolution CM-2019-100 portant sur la constitution de sa fonction à la Ville de Gatineau, l'ombudsman émet les recommandations suivantes :

Concernant l'équité procédurale et relationnelle :

Recommandation OMB-SIP-2026-1.0

Il est recommandé qu'en concertation avec les services avec lesquels il collabore, le SIP clarifie les processus de communication en vue de préciser les rôles et responsabilités respectifs ainsi qu'une meilleure intégration des normes de service en vigueur dans les activités de liaison avec les citoyens, notamment dans le cadre de traitement de requête d'intervention enregistrée par ceux-ci auprès de la Ville.

Indicateur

- ❖ À déterminer

Concernant l'équité fondamentale :

Recommandation OMB-SIP-2026-2.0

CONSIDÉRANT QUE la problématique de drainage persiste et qu'elle affecte la qualité de vie des propriétaires ;

CONSIDÉRANT les engagements de la Ville visant à protéger l'intégrité physique des personnes et de leurs biens ;

Il est recommandé à la Ville de rouvrir le dossier afin que d'autres solutions de drainage ou de gestion de l'écoulement des eaux pluviales soient étudiées pour ce secteur en effectuant, notamment, une analyse plus approfondie des possibilités offertes par les actions 22.1., 22,2 et 22,3 du *Plan de gestion des eaux* et du nouveau *Programme de gestion des eaux pluviales (PGDEP)*.

Indicateur

❖ À déterminer

CONSIDÉRANT QUE la Ville approuve un plan de drainage et de terrassement lors de la construction de résidences ;

CONSIDÉRANT le risque de récurrence des problématiques lié au fait que la Ville n'a pas de mécanisme systématique en place pour s'assurer de la conformité des travaux réalisés ;

CONSIDÉRANT QUE tant la Ville que les propriétaires ne disposent d'aucune information à jour et pertinente quant aux débits générés et de rejet des eaux pluviales de ce secteur ;

Recommandation OMB-SIP-2026-3.0

Il est recommandé que la Ville réalise une étude complète du drainage du secteur en vue de se doter de données complètes et à jour et qu'elle consigne celles-ci dans un plan de drainage.

Indicateur

❖ À déterminer

Recommandation OMB-DG-2026-2.0

Il est recommandé que la Ville poursuive l'intégration de la gestion durable des eaux pluviales (GDEP) à ses normes ainsi qu'à sa réglementation.

Indicateur

❖ À déterminer

Recommandation OMB-DG-2026-3.0

Il est recommandé que la Ville sensibilise tous les services administratifs à l'importance de s'assurer que le traitement des requêtes fasse systématiquement l'objet d'une analyse quant à l'offre de services issue des engagements liés notamment à la planification en cours ou au développement de meilleures pratiques.

Indicateur

- ❖ À déterminer

Retour sur les attentes citoyennes

L'acceptation des recommandations devrait répondre aux attentes des personnes plaignantes concernant la problématique soulevée et la recherche de solutions.



Maryline Caron
Ombudsman

MC/ÉD

Copie conforme :

Directeur général,
Directeur général adjoint, Services administratifs
Directeur, Infrastructures et des projets