

Stratégie relative aux biens vacants

Analyse des données sur les demandes de
service

Ville d'Ottawa

Mars 2022

Services de protection et d'urgence
Services d'élaboration des politiques publiques
Ville d'Ottawa

Résumé

Le présent document traite des données municipales sur les demandes de service liées à 216 biens vacants (immeubles vacants et terrains vagues) figurant sur la Liste des immeubles vacants de la Ville d'Ottawa en date d'octobre 2021.

Ces données ont été analysées sur quatre intervalles :

- La période de cinq ans précédant la remise d'un avis de conformité en vertu du *Règlement sur la condamnation d'un immeuble* (n° 2010-211) (89 biens vacants);
- La durée de chaque condamnation (89 biens vacants);
- La période écoulée depuis la délivrance d'un permis de démolir (69 biens vacants);
- La période de dix ans s'étendant de 2012 à 2021 inclusivement, pour chaque bien vacant, afin d'avoir un aperçu de l'historique des services à chaque adresse.

L'analyse des données sur ces périodes indique que les biens vacants ont tendance à causer plus de nuisances publiques et de problèmes de santé et de sécurité publiques, ce qui fait augmenter la demande pour les services municipaux. Comparativement aux biens occupés, les biens vacants étaient plus de sept fois plus susceptibles de générer une demande auprès des services municipaux non urgents, comme les Services des règlements municipaux, les Services du Code du bâtiment, Travaux publics, Santé publique Ottawa, etc. Ces biens étaient également 1,5 fois plus susceptibles de générer une demande pour le Service des incendies d'Ottawa et le Service paramédic d'Ottawa.

L'augmentation la plus importante des demandes de service concerne les Services des règlements municipaux et le programme de récupération d'aiguilles. Ces services étaient environ 14 fois plus susceptibles d'être sollicités pour des biens vacants que des biens occupés.

Les problèmes associés aux biens vacants sont plus fréquents dans les secteurs urbains, qui représentent 75 % des demandes de service totales. Les problèmes sont généralement moins fréquents dans les banlieues et les secteurs ruraux. On trouve un tableau des demandes de service par quartier à la page 7.

Le personnel, ayant constaté qu'il y avait peu de données disponibles et que l'analyse à la section *Méthodologie* (page 5) était limitée, a envisagé des options pour régler ces problèmes pendant l'examen de la stratégie sur les bâtiments vacants.

Les données disponibles sur les demandes de service ont servi à revoir les normes existantes pour les biens vacants établies dans la réglementation, notamment l'examen de l'administration de ces biens et des ressources qui leur sont consacrées, afin de

Document 4

repérer les occasions de limiter davantage les conséquences négatives de l'inoccupation sur le voisinage.

Résumé	2
Introduction	5
Méthodologie	5
Sources des données	5
Sélection des données	6
Analyse	6
Fiabilité et limites	6
Géographie	7
Biens vacants avec immeubles condamnés	9
Demande de services avant la condamnation	10
Demande de services pendant la condamnation	10
Nature des problèmes	11
Demande de services après la démolition	11
Services d'urgence	12
Services du parc automobile	12
Rats et vermine	12
Analyse	13
Conclusion	14
Limites des données	15
Lutte antiparasitaire	15
Travaux publics	15
Récupération d'aiguilles	15
Services des règlements municipaux	15
Annexe A – Glossaire des types de demandes de service	17

Introduction

Le présent document prend appui sur le registre municipal des demandes de service pour examiner les répercussions de la présence d'immeubles vacants et de terrains vagues à Ottawa.

Cette analyse a été effectuée à l'appui de l'examen de la stratégie sur les bâtiments vacants de la Ville, qui a été approuvée par le Conseil en 2013. Dans le [Plan de travail de l'examen des règlements municipaux 2019-2022](#), le Conseil a demandé au personnel de revoir cette stratégie et les règlements municipaux connexes, notamment les normes de biens-fonds, les normes d'entretien des immeubles et les autres règlements qui s'appliquent aux immeubles vacants, et d'étudier les stratégies relatives aux immeubles vacants d'autres administrations pour tenter de réduire la durée d'inoccupation effective des immeubles. Le Conseil a également demandé au personnel de se pencher sur la lutte antiparasitaire dans les immeubles vacants.

En vue de cette étude, le personnel a procédé à un examen complet des demandes de service pour chacun des 216 biens vacants figurant sur la Liste des immeubles vacants, tenue à jour par les Services des règlements municipaux, en date d'octobre 2021. Le personnel fait remarquer que l'existence d'une demande de service signifie que des ressources municipales ont été requises pour étudier et résoudre un problème, mais pas nécessairement qu'une infraction a été commise.

Méthodologie

Les biens vacants sont désignés comme tels par les Services des règlements municipaux à la suite d'une plainte du public ou d'un signalement de directions générales de la Ville. Dans chaque cas, les Services inspectent le bien pour vérifier s'il est occupé ou non avant de l'ajouter à la Liste des immeubles vacants, le cas échéant. Les Services d'élaboration des politiques publiques ont utilisé la version d'octobre 2021 de cette liste pour analyser les répercussions de l'inoccupation de ces biens sur la collectivité et les services.

Sources des données

Plusieurs ensembles de données provenant de la base de données municipale du MAP ont été utilisés pour cette analyse :

- Demandes associées – Demandes de service pour toutes les directions générales
- Permis associés – Tous les permis délivrés par la Ville et toutes les demandes
- Ordres associés – Ordres de se conformer aux prescriptions de la loi
- Patrimoine associé – Classifications du patrimoine

Document 4

- Aménagement associé – Demandes et approbations de modification ou d'exemption de zonage, réglementation du plan d'implantation, réglementation des démolitions et construction

Sélection des données

Les dossiers pertinents ont été identifiés grâce aux champs de l'adresse municipale et de la cote foncière, permettant ainsi au personnel de repérer toutes les demandes de service pour les biens qui ont changé d'adresse, qui ont été joints à d'autres ou en ont été séparés, ou qui avaient des adresses secondaires. Ces dossiers ont ensuite été filtrés en fonction de la classification des demandes de service de façon à supprimer ceux pour des services municipaux ne faisant pas l'objet de l'étude. Par exemple, les demandes de service concernant le stationnement sur les lieux ont été incluses, mais pas celles touchant le stationnement sur rue.

Analyse

Le personnel a analysé les demandes de service des dix dernières années pour l'ensemble des 216 biens vacants, soit les demandes présentées entre le 19 octobre 2012 et le 19 octobre 2021. Il a ainsi pu déterminer le nombre de demandes à ces adresses et leur nature.

Toutefois, pour la plupart des biens vacants, la date à laquelle l'inoccupation a commencé est inconnue, ce qui limite la capacité de déterminer et de mesurer les répercussions des services sur l'inoccupation. Le personnel a utilisé les données des ordres de condamnation et des permis de démolir pour remédier à cette limitation et établir une période de confirmation de l'inoccupation du bien. Pour les 81 biens condamnés, il a comparé les données sur les demandes de service des cinq années précédant la condamnation avec celles faites pendant la période de condamnation. La date d'émission de l'ordre de condamnation a servi de date de début, et celle de délivrance d'un permis de démolir ou de construire, de date de fin. Pour les biens qui étaient toujours condamnés et pour lesquels aucun permis de démolir ou de construire n'avait été délivré, la date de fin a été fixée au 19 octobre 2021.

Le personnel a effectué un contrôle de la qualité des données sur les demandes de service. Dans certains cas, les dossiers ont été reclassés pour appliquer une nomenclature uniforme. Le personnel a ensuite établi une mesure du « taux d'incidents » pour évaluer la demande en services : il s'agit du nombre de demandes de service par bien et par année. Cela a permis d'effectuer une analyse comparative du taux d'incidents pour les demandes de services de 317 651 autres adresses municipales.

Des données sur les services d'urgence ont été fournies par le Service des incendies d'Ottawa et le Service paramédic d'Ottawa.

Fiabilité et limites

Les facteurs suivants ont influé sur l'exactitude des données :

- Les données représentent les demandes de service générées à la suite de plaintes ou proactivement par le personnel de la Ville. Bien qu'elles reflètent fidèlement la demande en services municipaux, elles ne tiennent pas compte du résultat de la demande de service, du fait que la plainte était fondée ou non et de la pleine mesure des répercussions de l'inoccupation des biens vacants sur la collectivité.
- On ne dispose pas de données précises sur les périodes d'inoccupation. La Ville ne tient aucun registre indiquant quand chaque bien est devenu vacant, sauf en cas de catastrophe. De nombreux biens peuvent rester inoccupés pendant un certain temps avant d'être signalés et inspectés. Par conséquent, il faut considérer que l'analyse des données pour la période pré-condamnation et la période de condamnation proprement dite est approximative.

Géographie

En date d'octobre 2021, 216 biens vacants figuraient sur la Liste des immeubles vacants de la Ville. De ce nombre, environ 65 % se trouvent dans cinq quartiers urbains, 27 % dans des quartiers suburbains et 7 % dans des quartiers ruraux.

Tableau 1 – Nombre de biens vacants par quartier en date du 19 octobre 2021

Quartier	Biens vacants
Rideau-Vanier	51
Kitchissippi	38
Somerset	29
Rideau-Rockcliffe	13
Knoxdale-Merivale	12
Capitale	10
Innes	8
Baie	7
Stittsville	7
Alta Vista	6
Collège	5
Osgoode	5
Rivière	5
West Carleton–March	5
Cumberland	3
Kanata-Nord	3
Rideau-Goulbourn	3
Gloucester–Nepean-Sud	2
Gloucester-Southgate	2
Orléans	2
Barrhaven	0

Document 4

Beacon Hill–Cyrville	0
Kanata-Sud	0

Biens vacants avec immeubles condamnés

Il y a 81 biens sur la Liste des immeubles vacants qui ont fait l'objet d'un ordre de condamnation. Le personnel a examiné les demandes de service pour ces biens pendant la période de condamnation afin d'évaluer les répercussions de l'inoccupation. Il a ensuite comparé l'historique des demandes de service pour la période de cinq ans précédant l'ordre de condamnation à celui des services après la démolition. La demande globale en services est mesurée par le taux d'incidents, soit le nombre moyen de demandes de service reçues par bien au cours d'une année.

Tableau 2 – Nombre d'immeubles condamnés par quartier

Quartier	Immeubles condamnés	Demandes de service	Nombre moyen de jours de condamnation	Taux d'incidents
Rideau-Vanier	23	999	1 583	10,02
Somerset	15	326	1 339	5,93
Kitchissippi	14	218	886	6,42
Innes	4	39	1 251	2,84
Rideau-Rockcliffe	4	26	697	3,4
Collège	3	27	498	6,6
Capitale	3	111	2 224	6,07
Stittsville	3	56	1 532	4,45
Gloucester-Southgate	2	45	2 886	2,85
Rivière	2	6	132	8,26
West Carleton–March	2	13	770	3,08
Alta Vista	1	67	3 695	6,62
Cumberland	1	6	1 148	1,9
Kanata-Nord	1	3	277	3,95
Knoxdale-Merivale	1	10	795	4,59
Osgoode	1	6	1 862	1,18
Rideau-Goulbourn	1	13	1 585	3

Document 4

Demande de services avant la condamnation

Le personnel a examiné l'historique des demandes de service faites dans les cinq ans précédant l'ordre de condamnation et en a relevé 1 603 pertinentes.

- Les Services des règlements municipaux ont répondu à 75 % de ces demandes. Les cinq problèmes les plus courants étaient les suivants :
 - Normes de biens-fonds (36 %)
 - Stationnement (33 %)
 - Bruit (8 %)
 - Vandalisme par graffitis (8 %)
 - Animaux (5 %)
- Travaux publics a répondu à 17 % de ces demandes. Parmi celles-ci, les cinq problèmes les plus courants étaient les suivants :
 - Collecte des déchets solides (35 %)
 - Entretien des routes (33 %)
 - Circulation (11 %)
 - Enlèvement des graffitis (10 %)
 - Stationnement (5 %)

Demande de services pendant la condamnation

Le personnel a également examiné l'historique des demandes de service pendant les périodes de condamnation et a relevé 1 896 demandes. Au moment de la collecte de données, la durée moyenne de condamnation était de 3,43 ans.

La demande globale de services municipaux augmente de 72 % pendant les périodes de condamnation, avec la répartition suivante :

- La demande des Services des règlements municipaux augmente de 89 %.
- La demande de la Direction générale des travaux publics et de l'environnement augmente de 37 %.
- La demande des Services du Code du bâtiment augmente de 27 %.
- La demande des autres services augmente de 15 %.

Document 4

Nature des problèmes

Les Services des règlements municipaux ont répondu à 78 % des demandes de service pendant la période de condamnation. Parmi celles-ci, les cinq problèmes les plus courants étaient les suivants :

- Normes de biens-fonds (68 %)
 - Stationnement (13 %)
 - Vandalisme par graffitis (11 %)
 - Bruit (4 %)
 - Application du *Règlement de zonage* (1 %)
- Travaux publics a répondu à 17 % des demandes de service. Parmi celles-ci, les cinq problèmes les plus courants étaient les suivants :
 - Collecte des déchets solides (49 %)
 - Entretien des routes (25 %)
 - Enlèvement des graffitis (19 %)
 - Circulation routière (2 %)
 - Gestion de la circulation (2 %)

Demande de services après la démolition

Le personnel a recensé 311 demandes de service pour 62 adresses à la suite de la délivrance d'un permis de démolir. La durée moyenne de la période postérieure à la démolition était de 2,2 ans.

- Les Services des règlements municipaux ont répondu à 85 % des demandes, dont les cinq problèmes les plus courants étaient les suivants :
 - Normes de biens-fonds (71 %)
 - Vandalisme par graffitis (13 %)
 - Bruit (4 %)
 - Entretien de la chaussée (3 %)
 - Stationnement (2 %)

Document 4

- Travaux publics a répondu à 6 % des demandes. Parmi celles-ci, les quatre problèmes les plus courants étaient les suivants :
 - Entretien des routes (70 %)
 - Enlèvement des graffitis (11 %)
 - Collecte des déchets solides (11 %)
 - Arbres (7 %)
- Les autres directions générales de la Ville ont reçu 28 demandes de service à la suite de la délivrance d'un permis de démolir pour les services suivants :
 - Services du Code du bâtiment (54 %)
 - Récupération d'aiguilles (46 %)

Services d'urgence

Un examen des données du Service des incendies d'Ottawa et du Service paramédic d'Ottawa montre que :

- le Service des incendies est intervenu en 2019 sur 47 incidents survenus dans 81 biens condamnés, dont 27 appels d'intervention d'urgence;
- le Service paramédic a répondu à une moyenne de 25 appels par année à ces 81 immeubles entre 2017 et 2020.

Services du parc automobile

Les données sur les demandes de service montrent que depuis 2010, il y a eu 10 incidents au cours desquels la Ville a dû déployer de l'équipement lourd pour faire face à des effondrements de structure ou fournir des services de démolition d'urgence aux adresses figurant sur la Liste des immeubles vacants.

Rats et vermine

Le personnel a examiné les données afin de trouver les demandes de service pour lesquelles des rats ou d'autres animaux nuisibles avaient été signalés; il en a recensé 100. Ces données nous apprennent :

- qu'un bien vacant sur quatre a fait l'objet d'une demande de service en raison de la présence d'organismes nuisibles (26 %);
- que 35 biens ont fait l'objet d'une seule demande de service (16 %);
- que 16 en ont fait l'objet de deux (7 %);
- que 10 en ont fait l'objet de plus de deux (5 %).

Document 4

Il y a eu 39 demandes de service répétées concernant des rats ou d'autres animaux nuisibles. De ce nombre :

- neuf incidents ont été signalés dans les six mois de la demande de service précédente;
- sept l'ont été dans un intervalle de six mois à un an;
- les 23 autres demandes ont été présentées plus d'un an après la précédente;
- la période moyenne entre les infestations était de 1,9 an;
- le délai le plus court entre les demandes était de 21 jours, et le plus long, de 5,9 ans.

Les données montrent en outre :

- que les immeubles vacants sont 2,8 fois plus susceptibles d'être infestés après la condamnation;
- que les immeubles vacants sont 12 fois plus susceptibles d'être infestés qu'un terrain vague.

Analyse

Les données sur les demandes de service de la Ville montrent que les biens vacants ont tendance à avoir des répercussions importantes sur les quartiers environnants et les services municipaux :

- Les biens dont les immeubles sont condamnés entraînent généralement un plus grand nombre de demandes de service chaque année :
 - Le taux d'incidents pour les services d'urgence (Service des incendies d'Ottawa et Service paramédic d'Ottawa) était de 0,81 demande de service par bien et par année, comparativement à 0,54 pour les adresses occupées. Le personnel fait remarquer que le taux d'incidents à l'échelle de la ville comprend les accidents de la route et d'autres événements non associés à un bien en particulier. Par conséquent, la différence réelle de risque entre les biens occupés et les biens condamnés est plus grande que ne le laisse supposer la comparaison ci-dessus.
 - Le taux d'incidents pour les Services des règlements municipaux était de 4,8 demandes de service par bien et par année pour les biens condamnés, comparativement à une moyenne de 2,6 au cours des cinq années précédant la condamnation. Celui à l'échelle de la ville pour les

biens occupés (en 2019) était de 0,18 demande de service par bien et par année. Cela montre une nette augmentation de la demande en services à mesure qu'un bien devient vacant et une fois qu'il est condamné.

- Après la démolition d'un immeuble condamné, le taux d'incidents pour les Services des règlements municipaux passe de 4,8 demandes de service par bien et par année à 1,9. Bien que cela montre que les terrains vagues ont tendance à causer moins de nuisances que les bâtiments vacants, ils continuent quand même de causer plus de nuisances que les biens occupés.
- Les problèmes liés aux normes de biens-fonds, comme ceux touchant l'extérieur des bâtiments et les cours mal entretenues, sont le type de nuisances publiques le plus souvent signalé, suivi du stationnement illégal sur les propriétés.
- En 2019, le taux d'incidents pour la récupération d'aiguilles était de 0,11 pour les biens vacants, comparativement à 0,008 pour ceux occupés. Les données concernant l'emplacement des aiguilles sur la propriété n'étaient pas disponibles, alors on ne sait pas si elles ont été récupérées à l'intérieur d'un bâtiment, sur le terrain ou sur l'emprise adjacente.
- Le taux d'incidents pour les demandes de service de Travaux publics sur les biens vacants était de 0,8 demande par bien et par année au cours des cinq années précédant la condamnation. Ce nombre passait à 1,1 pendant la condamnation et à 1,5 après la démolition. La nature des demandes de service évolue également. Avant et pendant la condamnation, la collecte des déchets solides est la question dominante. Après la démolition, ce sont plutôt les routes et la gestion de la circulation qui dominent. Cela comprend l'installation de barrières de circulation et le raccordement aux services publics pour les nouvelles constructions. Le taux d'incidents pour le vandalisme par graffitis diminue également, passant de 0,2 pendant la condamnation à 0,02 après la démolition.

Conclusion

Les données disponibles sur les demandes de service suggèrent qu'une fois qu'un bien devient vacant, il est plus susceptible d'engendrer des plaintes pour nuisance publique et des demandes de services municipaux. Les biens comptant des immeubles condamnés affichent le taux d'incidents le plus élevé pour les demandes de service de la Ville, soit en moyenne 6,2 par bien et par année. De ce nombre, 4,8 étaient des demandes destinées aux Services des règlements municipaux. La moyenne est de 0,18 demande à ces services par bien et par année pour les biens occupés.

Limites des données

L'absence de dates précises pour le début de l'inoccupation, la fin de la condamnation ou la démolition limite la capacité du personnel à mesurer avec précision les répercussions de l'inoccupation, ainsi que sa capacité à analyser les tendances et à réaliser une modélisation détaillée. Avec ces données, il pourrait être possible de modéliser la demande en services en fonction des étapes de l'inoccupation, de l'utilisation du bien (résidentielle, commerciale, institutionnelle, etc.), de l'emplacement, de la forme bâtie, du nombre de logements et d'autres facteurs clés susceptibles d'influer sur le volume et la nature des demandes de service à chaque phase d'inoccupation.

Lutte antiparasitaire

La lutte antiparasitaire fait l'objet d'une attention particulière dans le cadre de l'examen de la stratégie sur les bâtiments vacants. Les données sur les demandes de service indiquent qu'il y a un risque élevé d'infestation, particulièrement dans les biens condamnés. Toutefois, les données disponibles ne précisent pas si l'infestation se produit dans le bâtiment ou sur le terrain.

Les données indiquent cependant que la lutte antiparasitaire est très efficace. La plupart des biens ne font l'objet que d'un signalement d'infestation, et il n'y a eu que 9 réinfestations dans les six mois. La période moyenne entre le signalement d'une réinfestation était de 1,9 an. Cela fait penser que la prévention constituerait la meilleure façon d'améliorer les choses dans ce domaine.

Travaux publics

Les données montrent une demande importante non seulement pour les Services des règlements municipaux, mais aussi pour Travaux publics. Cette demande porte sur les travaux prévus, comme le terrassement des routes et les branchements aux services publics, et les incidents imprévus qui nécessitent une gestion de la circulation ou de l'équipement lourd. Toutefois, les données disponibles n'ont pas permis d'évaluer avec précision les répercussions de l'inoccupation sur les services.

Récupération d'aiguilles

En 2019, il y a eu 36 demandes de récupération d'aiguilles dans 12 biens vacants. Cela représente 1,5 % des 2 559 demandes de service de ce type présentées à l'échelle de la ville, ce qui montre que même si les demandes de récupération d'aiguilles sont plus fréquentes dans les biens vacants, ce n'est pas un problème répandu.

Services des règlements municipaux

Les biens vacants génèrent une demande importante pour les Services des règlements municipaux. Cette croissance est principalement attribuable aux problèmes liés aux normes de biens-fonds et à l'entretien qui surviennent lorsque les propriétaires négligent leurs responsabilités en matière d'entretien de base.

C'est donc en responsabilisant davantage les propriétaires fonciers que l'on pourra trouver des solutions réglementaires pour limiter les nuisances publiques et les répercussions de l'inoccupation sur la santé et la sécurité publiques.

La réduction de ces répercussions sur la collectivité passe aussi par des programmes et services non réglementaires. Les initiatives visant à maintenir l'occupation, à prévoir d'autres utilisations ou à accélérer le réaménagement peuvent servir à prévenir ou à limiter les répercussions négatives de l'inoccupation.

L'analyse des données sur les demandes de service montre qu'il faut améliorer la réglementation des biens vacants. Les pratiques ayant cours dans la stratégie sur les bâtiments vacants de 2013 ne suffisent pas à limiter l'impact de ces biens sur les services municipaux et les quartiers où ils se trouvent. Il faudra une meilleure gestion et des ressources suffisantes pour faire appliquer les règlements existants ou ceux qui seront recommandés à la suite de l'examen de la stratégie sur les bâtiments vacants.

Annexe A – Glossaire des types de demandes de service

Comme il est indiqué à la section *Méthodologie*, le personnel n'a pas inclus les données sur tous les types de demandes de service, seulement celles concernant les immeubles vacants et les terrains vagues. On trouve ci-dessous la définition des types de demandes de service qui font l'objet de la présente analyse.

Animaux : Demandes de service liées au [Règlement en matière de contrôle et de soin des animaux \(n° 2003-77\)](#) : animaux errants, excréments d'animaux, aboiements, dérangements causés par des chats, morsures de chiens, faune sauvage.

Application du Règlement de zonage : Demandes de service liées aux utilisations non permises, au stationnement dans une cour, aux véhicules surdimensionnés, à l'application des plans d'implantation, à l'emplacement des bâtiments accessoires et aux utilisations illégales, et demandes de renseignements généraux sur le [Règlement de zonage \(n° 2008-250\)](#).

Arbres : Demandes de service concernant des arbres morts ou dangereux ou encore demandes de renseignements généraux.

Bruit : Demandes de service liées au bruit excessif : alarmes de voiture, construction, chargement et déchargement des livraisons, collecte des déchets, balayeuse de voirie/CVC, marche au ralenti, machinerie, génératrices et tondeuses électriques, cris ou réparation de véhicules.

Circulation routière : Demandes de service liées aux panneaux manquants ou endommagés, et demandes de renseignements généraux.

Collecte des déchets solides : Demandes de service liées au [Règlement sur la gestion des déchets solides \(n° 2012-370\)](#) concernant les biens et appareils ménagers laissés sur un terrain, l'enlèvement d'encombrants, les ordures ménagères non ramassées, les dégâts non ramassés, la sortie des bacs trop tôt ou trop tard, le dépassement de la limite de sacs et les matières non acceptées dans la collecte des déchets.

Enlèvement de graffitis : Demandes de service traitées par la Direction générale des travaux publics et de l'environnement, qui fait enlever les graffitis illégaux par le personnel de la Ville. L'application du [Règlement sur le contrôle des graffitis \(n° 2008-01\)](#) est traitée à *Vandalisme par graffitis*, ci-dessous.

Entretien de la chaussée : Demandes de service liées aux dommages à la chaussée, aux déversements sur la chaussée (matériaux, neige, boue, produits pétroliers) et aux problèmes de visibilité, et demandes de renseignements généraux concernant le [Règlement sur l'utilisation et l'entretien des routes \(n° 2003-498\)](#).

Entretien des routes : Demandes de service liées aux puisards de rue bouchés ou brisés, aux mauvaises herbes dans les fossés, aux clôtures et aux murs endommagés

ou détruits, aux servitudes ou aux boulevards endommagés, à l'enlèvement ou à l'installation de barrières et au terrassement de routes.

Gestion de la circulation : Demandes de service liées au terrassement de routes par des entrepreneurs, aux plaintes pour empiétement, à la gestion de la circulation et aux problèmes généraux de circulation.

Normes de biens-fonds : Demandes de service liées à une condamnation, à l'état extérieur ou intérieur d'un bâtiment, aux arbres morts dangereux, aux véhicules abandonnés, aux déchets et débris laissés à l'extérieur, aux mauvaises herbes ou à l'herbe longue, au manque de chauffage, à l'accumulation de glace et de neige, aux aiguilles et aux seringues, à la clôture d'une piscine, à une excavation à ciel ouvert, aux organismes nuisibles, aux permis de droit d'entrée, aux chariots de supermarché et à l'eau d'une piscine, et demandes de renseignements généraux concernant le [Règlement sur les normes d'entretien des biens \(n° 2013-416\), dans sa version modifiée.](#)

Récupération et collecte d'aiguilles : Demandes de service liées aux aiguilles à collecter ou à récupérer.

Services du Code du bâtiment : Demandes de service liées au fait que des chantiers de construction ou de démolition ne sont pas sécurisés, que des travaux sont exécutés sans permis ou que des conditions de travail sont dangereuses, ou encore demandes de renseignements généraux sur les chantiers de construction ou de démolition.

Stationnement : Demandes de service liées au stationnement privé et au stationnement non autorisé. Les infractions relatives au stationnement sur rue ne faisaient pas partie de l'étude.

Vandalisme par graffitis : Demandes de service liées au [Règlement sur le contrôle des graffitis \(n° 2008-01\)](#), ce qui comprend les plaintes de vandalisme par graffitis ou de graffitis haineux ou offensants sur des biens publics et privés.