

# Guide du **bon** **voisinage**

*(dans la construction intercalaire)*



# MOT D'INTRODUCTION

PAR STEVE WILLIS

L'objectif de la Direction générale de la planification, de l'immobilier et du développement économique consiste à faire d'Ottawa la ville de taille moyenne où il fait le mieux vivre en Amérique du Nord. Ottawa accomplit des pas de géant dans la réalisation de cet objectif. De mémoire récente, nous avons franchi deux grandes étapes. Premièrement, Ottawa a passé le cap du million d'habitants; deuxièmement, elle a approuvé son nouveau Plan officiel. Qu'en est-il pour les résidents? C'est assez simple : Ottawa grandit et ne cesse de se développer!

Si vous lisez ce guide, c'est probablement parce que vous faites partie d'un quartier d'Ottawa et que des travaux de construction ont été lancés sur une propriété toute proche. Je sais qu'il peut s'agir d'une période stressante et qu'en tant que résident d'Ottawa, vous souhaitez vous assurer que tout se déroule comme il se doit. Nous espérons que grâce à ce guide, vous pourrez trouver les réponses que vous recherchez et mieux comprendre les relations entre les résidents, les propriétaires et les maîtres d'œuvre.

Quand des travaux de construction se déroulent dans un quartier établi, vous constaterez que différents intervenants sont présents sur le chantier et dans les environs. Les voisins du secteur, les entrepreneurs, les maîtres d'œuvre, les membres du personnel de la Ville et les propriétaires peuvent se trouver sur les lieux selon la phase des travaux. Ce guide vise à les aider à mieux comprendre leur rôle dans le déroulement des travaux. Nous mettons en lumière certaines règles de l'art, en plus de donner des conseils pour communiquer et certaines lignes de conduite générales sur les mesures à prendre si des problèmes surgissent. Ce guide ne vise pas à résoudre tous les problèmes qui peuvent se produire; il peut toutefois constituer un point de départ pour apporter des solutions ou des réponses.

Dans le cadre de la mise en place du nouveau Plan officiel, il se pourrait qu'il y ait plus de travaux de construction dans les quartiers établis à l'heure où Ottawa continue de se densifier. Nous espérons que les maîtres d'œuvre et les propriétaires mériteront la confiance et le respect des résidents du quartier en communiquant ouvertement et en respectant toutes les exigences qui leur sont imposées.

## Description des principaux intervenants

### Les principaux intervenants

#### Les membres de la collectivité ou les voisins

- Ce sont ceux qui résident dans le quartier et qui peuvent être pénalisés par les travaux de construction. Ils peuvent subir différents inconvénients, dont le bruit, l'achalandage et l'interruption des services publics, en plus d'être privés en partie de leur intimité.

#### Les propriétaires

- Il s'agit des personnes physiques ou morales qui sont propriétaires des immeubles à construire. Ils lancent les projets et sont en définitive responsables des travaux de construction qui se déroulent sur leur terrain.

#### Les maîtres d'œuvre

- Il s'agit des personnes physiques ou morales qui supervisent les travaux de construction demandés par les propriétaires. Ils sont responsables des travaux mêmes ou peuvent faire appel à des entrepreneurs pour certaines tranches des travaux. Dans certains cas, le maître d'œuvre et le propriétaire sont la même personne.

#### Les entrepreneurs

- Il s'agit des personnes physiques ou morales auxquelles fait appel le maître d'œuvre pour réaliser des travaux. Ils exercent leurs activités d'après les lignes de conduite qu'on leur donne.

#### Le personnel de la Ville

- Des membres du personnel de la Ville doivent parfois se trouver sur les lieux pour les inspections et les permis.

# POUR ÉVITER LES PLAINTES

## ET LES INQUIÉTUDES COURANTES

### Vos voisins et vous

- Soyez respectueux et faites preuve de courtoisie envers vos voisins.
- Évitez de faire jouer de la musique à tue tête ou de faire fonctionner des machines tôt le matin, le soir ou les fins de semaine.
- Indiquez clairement les limites de la propriété.
- Consultez vos proches voisins :
  - avant de creuser non loin des limites de la propriété, surtout si les arbres, les racines des arbres, les clôtures ou les ouvrages d'un voisin sont proches;
  - lorsqu'il se peut qu'on doive fermer temporairement la voie publique en raison des travaux;
  - avant de passer sur un terrain attenant ou d'utiliser l'alimentation en eau d'un voisin.
- Repérez les structures des propriétés voisines pour vous assurer que les travaux de construction n'endommageront pas les remises de jardin, les clôtures ou d'autres ouvrages.
- Faites l'effort de vous renseigner sur les restrictions imposées dans le stationnement.
- Prenez connaissance des règlements municipaux sur le bruit, le stationnement et l'entreposage des matériaux de construction.
- En tant que propriétaire, faites vous délivrer tous les documents relatifs aux permis, dont les rapports d'inspection de l'entrepreneur, et conservez les pour mémoire.
- Tenez vous au courant des [changements de dénivelés](#) pendant les travaux, ce qui pourrait drainer l'eau sur les terrains voisins.
- Consultez la brochure [Conservation des arbres dans les aménagements intercalaires](#) pour prendre connaissance des règlements d'application sur la protection des arbres.
- Examinez les travaux d'excavation pour détecter éventuellement l'affouillement des semelles du bâtiment (angle de repos). [Veuillez consulter le diagramme.](#)
- Assurez vous de connaître toutes les conditions des sols vulnérables de votre propriété qui pourraient nuire aux travaux.
- Prévoyez des toilettes ou l'accès à des toilettes publiques pour les travailleurs.
- Veillez à ce que le chantier soit propre et sécuritaire à la fin de chaque jour ouvrable.
- Installez des [clôtures de sécurité](#) pour empêcher qui que ce soit d'avoir accès au chantier.
- Respectez les autorisations obligatoires d'Hydro Ottawa pour ce qui est lignes électriques en hauteur ([Construire intelligemment, une question de sécurité. Guide sur le dégagement des lignes électriques aériennes](#))
- Faites vous un devoir de faire connaître les substances désignées qui pourraient nuire aux travailleurs sur le chantier de construction ou de démolition dans le cadre de la Loi sur la santé et la sécurité au travail (LSST). Veuillez consulter [Les devoirs du propriétaire.](#)
- Évitez que les travailleurs et les sous traitants bloquent l'accès à la propriété des voisins.

### Les propriétaires et les entrepreneurs

- Faites vous délivrer un permis de construire avant les travaux de construction ou de démolition et affichez le sur le chantier.
- Appelez l'inspecteur en bâtiment avant de commencer les travaux et tenez vous au courant de toutes les inspections obligatoires.
- Prenez connaissance des conditions d'approbation du Comité de dérogation s'il y a lieu.
- Prenez connaissance des règlements municipaux sur les raccordements avec le réseau d'égout de la Ville.
- Familiarisez vous avec les règlements sur le terrassement et sur les permis de voie d'accès privée.
- Faites vous délivrer une approbation avant de bloquer une rue.
- Prenez connaissance des règlements municipaux sur le bruit, le stationnement et l'entreposage des matériaux de construction.
- En tant que propriétaire, faites vous délivrer tous les documents relatifs aux permis, dont les rapports d'inspection de l'entrepreneur, et conservez les pour mémoire.
- Tenez vous au courant des [changements de dénivelés](#) pendant les travaux, ce qui pourrait drainer l'eau sur les terrains voisins.
- Consultez la brochure [Conservation des arbres dans les aménagements intercalaires](#) pour prendre connaissance des règlements d'application sur la protection des arbres.
- Examinez les travaux d'excavation pour détecter éventuellement l'affouillement des semelles du bâtiment (angle de repos). [Veuillez consulter le diagramme.](#)
- Assurez vous de connaître toutes les conditions des sols vulnérables de votre propriété qui pourraient nuire aux travaux.
- Prévoyez des toilettes ou l'accès à des toilettes publiques pour les travailleurs.
- Veillez à ce que le chantier soit propre et sécuritaire à la fin de chaque jour ouvrable.
- Installez des [clôtures de sécurité](#) pour empêcher qui que ce soit d'avoir accès au chantier.
- Respectez les autorisations obligatoires d'Hydro Ottawa pour ce qui est lignes électriques en hauteur ([Construire intelligemment, une question de sécurité. Guide sur le dégagement des lignes électriques aériennes](#))
- Faites vous un devoir de faire connaître les substances désignées qui pourraient nuire aux travailleurs sur le chantier de construction ou de démolition dans le cadre de la Loi sur la santé et la sécurité au travail (LSST). Veuillez consulter [Les devoirs du propriétaire.](#)
- Évitez que les travailleurs et les sous traitants bloquent l'accès à la propriété des voisins.

# SAVOIR COMMUNIQUER

## AVEC LES VOISINS

Construire ou rénover une propriété dans un quartier établi donne lieu à de nombreuses difficultés. À la différence des travaux de construction dans les nouveaux quartiers dans lesquels la plupart des habitations ne sont pas encore occupées, l'aménagement de propriétés dans les quartiers matures oblige tous les intervenants du voisinage à coopérer et à faire preuve de patience. Notre objectif consiste à vous permettre de réaliser votre rêve en évitant les erreurs, les différends et les retards coûteux.

Les moyens de faire preuve de respect et de courtoisie envers vos voisins sont nombreux. La première étape consiste à consulter vos proches voisins. Votre projet se déroulera harmonieusement si vous êtes au courant des inquiétudes de vos voisins avant les travaux et que vous communiquez ouvertement avec eux pendant la durée du projet.

Votre projet de construction se déroulera plus harmonieusement si vous vous rappelez qu'il faut rester vigilant, proactif et respectueux.



# LES PERMIS

## Les permis

Avant de lancer les travaux, il est important de connaître les projets dans lesquels il faut se faire délivrer des permis. Faire des travaux sans les [permis](#) voulus peut donner lieu à de longs retards et à de lourdes amendes.

Tous les travaux proposés pour lesquels il faut un permis doivent respecter l'ensemble des lois et des règlements d'application en vigueur. Les règlements comprennent, sans s'y limiter, le [Règlement de zonage](#) et du [Code du bâtiment de l'Ontario](#).

Pendant toute la durée du projet, c'est au propriétaire et aux entrepreneurs qu'il appartient de réaliser les travaux conformément aux plans approuvés selon les permis et à toutes les lois à respecter. Toutes les demandes de dérogation au Règlement de zonage doivent être approuvées par le [Comité de dérogation](#).

Pour déposer une demande de permis de construire, il faut se servir du [Formulaire de demande](#) de permis de construire provincial autorisé. Vous pouvez aussi vous procurer ce formulaire dans les [Centres du service à la clientèle](#) sur tout le territoire de la Ville.

La Ville d'Ottawa a dressé la liste détaillée des [inspections](#) obligatoires à mener pendant la durée des projets. Ces inspections varient en fonction du lieu et de la portée des travaux proposés. Pour réserver l'inspection d'un bâtiment ou pour communiquer avec l'inspecteur en bâtiment, veuillez appeler au 3 1 1 et donner l'information suivante :

- votre nom;
- le numéro de téléphone auquel vous rappeler;
- l'adresse du projet de construction;
- le numéro du permis;
- l'inspection à prévoir;
- la date de l'inspection, pour s'assurer qu'il n'y a pas de retard.

L'inspecteur compétent sera en mesure de répondre à toutes vos [questions](#) sur le déroulement de l'inspection.

## Les approbations liées

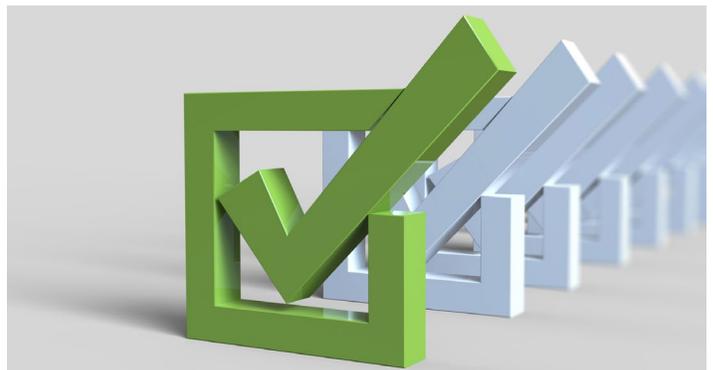
Il se peut que vous deviez vous faire délivrer d'autres permis de travail pour réaliser des projets de construction sur le territoire de la Ville d'Ottawa. En voici la liste partielle.

## Le permis patrimonial

La planification du patrimoine consiste à préserver, conserver, réaménager, restaurer et gérer les ressources patrimoniales. Les ressources du patrimoine culturel comprennent parfois des sites, des ouvrages, des édifices et des paysages à valeur de patrimoine culturel. Les planificateurs de la conservation du patrimoine gèrent les changements apportés sur l'ensemble du territoire de la Ville afin de s'assurer que les ressources du patrimoine culturel sont conservées, protégées et intégrées dans les nouveaux aménagements.

L'Unité des services du patrimoine fait partie de la Direction générale de la planification, de l'immobilier et du développement économique. Elle est chargée d'étudier et d'évaluer les propriétés et les secteurs à désigner, d'aider les propriétaires dans les projets de restauration et d'évaluer les demandes de modification et de démolition dans le cadre de la [Loi sur le patrimoine de l'Ontario](#). Elle donne, au Sous comité du patrimoine bâti, au Comité de l'urbanisme, au Comité de l'agriculture et des affaires rurales et au Conseil municipal, des conseils sur les questions de patrimoine bâti.

La Ville d'Ottawa fait appel à différents outils pour désigner et protéger les ressources du patrimoine culturel.



# LES RESSOURCES

## COMPLÉMENTAIRES

### Pour planifier votre projet

Le [site Web Planifiez votre projet](#) fait état du processus à suivre pas à pas pour permettre au propriétaire ou au maître d'œuvre de mener à bien le processus de démolition et de construction des aménagements intercalaires.

### Le Comité de dérogation

Le [Comité](#) est constitué de 15 membres, répartis parmi trois groupes de cinq membres chacun; chacun de ces groupes entend les demandes déposées dans les différents secteurs géographiques de la ville. Deux de ces groupes sont affectés aux secteurs urbains, et le troisième, aux secteurs ruraux.

Voici ces secteurs géographiques :

**Groupe 1-** Quartiers Rideau-Vanier (sauf l'ancienne Ville de Vanier), Rideau-Rockcliffe (sauf l'ancien Village de Rockcliffe Park), Somerset, Kitchissippi et Capitale (au nord de la rivière Rideau).

**Groupe 2-** Quartiers Orléans, Innes, Barrhaven, Kanata-Nord, Baie, Collège, Knoxdale-Merivale, Gloucester-Southgate, Beacon Hill-Cyrville, Rideau-Vanier (ancienne Ville de Vanier), Rideau-Rockcliffe (ancien Village de Rockcliffe Park uniquement), Rivière, Capitale (au sud de la rivière Rideau), Alta Vista, Cumberland (en partie), Gloucester-Nepean-Sud et Kanata-Sud.

**Groupe 3-** Quartiers West Carleton-March, Stittsville, Cumberland (en partie), Osgoode et Rideau Goulbourn.



## Guide du **bon voisinage**

(dans la construction intercalaire)

### Les offices de protection de la nature sur le territoire de la Ville

Les projets de construction peuvent relever de l'un des secteurs réglementaires suivants et doivent être approuvés.

[Mississippi Valley Conservation Authority \(MVCA\)](#),  
[Rideau Valley Conservation Authority \(RVCA\)](#) et  
[Office de protection de la nature de Conservation de la Nation Sud \(OPNCNS\)](#)

### geoOttawa

[geoOttawa](#) est un outil qui vous permet d'appliquer différentes couches d'information cartographiques pour :

- rechercher un bien-fonds d'après l'adresse et produire un rapport sur la propriété indiquant la superficie et l'information sur le quartier, entre autres;
- réunir l'information sur les routes et le zonage;
- cartographier les cours d'eau et le couvert forestier de la Ville;
- visualiser les rues et parcourir des photos à vol d'oiseau remontant à 1928.

### Les subventions environnementales

La Ville d'Ottawa offre différentes [subventions](#) dans le cadre des projets de plus ou moins grande envergure.



# À QUI S'ADRESSER POUR

## DEMANDER DE L'AIDE

Vous avez essayé de communiquer avec le propriétaire et le maître d'œuvre, sans toutefois pouvoir les joindre, ni résoudre les problèmes. Que faire alors?

Consultez ce tableau, qui indique les divisions de la Ville (ainsi que 2 ministères provinciaux) responsables de résoudre certains problèmes.

PROBLÈMES ET PLAINTES	ORGANISMES RESPONSABLES	COORDONNÉES
Moteur des véhicules tournant au ralenti	Services de transport	Téléphone : <b>Centre d'appels 3 1 1</b>
Saleté/boue, matériaux de construction et problèmes de drainage sur les rues et les trottoirs <b>Bruit</b> Déchets de construction et de rénovation <b>Normes de biens-fonds</b> Entreprises de rénovation domiciliaire qui ne respectent pas <b>les règlements de la Ville</b> Clôtures de protection (absentes, incomplètes ou dangereuses) Nivellement et drainage de la propriété (s'il y a un permis; sinon, Centre du service à la clientèle au 3 1 1) Empiètement sur les propriétés voisines	Emprises, Direction du logement et Aménagement urbain	Courriel : <b>311@Ottawa.ca</b> Expliquez le problème, et le Centre d'appels 3 1 1 se concertera avec la division compétente.
Arbres non protégés en vertu du Règlement sur la protection des arbres	Services forestiers	
Problèmes de stationnement sur le domaine public (rues)	Services des règlements municipaux	
Absence de permis (ou dérogation aux permis) pour les travaux de construction ou de démolition en cours ou achevés Vibrations causées par les travaux Clôtures de protection (absentes, incomplètes ou dangereuses)	Services du Code du bâtiment	Téléphone : <b>3 1 1</b> Courriel <b>BuildingPermits@ottawa.ca</b>

# À QUI S'ADRESSER POUR

## DEMANDER DE L'AIDE

PROBLÈMES ET PLAINTES	ORGANISMES RESPONSABLES	COORDONNÉES
Inquiétudes à propos de la sécurité des travailleurs et du chantier Entreposage des matériaux de construction Poussière	Ministère du Travail	Numéro de téléphone sans frais : <b>1-877-202-0008</b> ATS : <b>1-855-653-9260</b>
Déversement de matières dangereuses	Ministère de l'Environnement	Numéro de téléphone sans frais : <b>1-800-268-6060</b> ATS : <b>1-855-889-5775</b>

