

Comment traitons-nous votre plainte d'infestation de rats au 311 ?

Que se passe-t-il une fois que j'ai déposé une plainte d'infestation de rats au 311 ?

Votre plainte sera envoyée au Département de la santé et de l'hygiène mentale (Department of Health and Mental Hygiene) de la ville de New York, ci-après abrégé en « Département de la santé ». Le Département de la santé inspectera la propriété sous deux semaines à compter de la réception de la plainte, à moins que la propriété n'ait été inspectée récemment. Avant d'envoyer votre plainte, consultez le site internet nyc.gov/rats et saisissez l'adresse postale pour savoir si la propriété a été récemment inspectée. Une plainte envoyée peu de temps après une inspection est traitée comme un doublon et ne déclenche pas d'inspection supplémentaire.

Lorsque vous envoyez une plainte, assurez-vous d'avoir bien inclus autant d'informations sur l'emplacement que possible, y compris l'adresse postale et où l'activité des rats a été observée dans la propriété. Le Département de la santé ne peut pas inspecter une propriété si les informations sur l'emplacement de la plainte sont insuffisantes. En outre, si vous signalez des problèmes dans un bâtiment ou un endroit inaccessible à l'inspecteur, vous devez nommer une personne à contacter (locataire, voisin, etc.) qui peut lui en donner l'accès.

Que cherche un inspecteur pendant une inspection préliminaire ?

Les inspecteurs du Département de la santé font une inspection visuelle de l'extérieur de la propriété, afin de détecter la présence de rats ou de conditions favorables à la prolifération des rats. Si aucun signe extérieur n'est constaté, la propriété est jugée conforme et la plainte au **311** est classée. Si l'inspecteur détecte la présence de rats ou de conditions favorables à la prolifération des rats, la propriété est jugée non conforme.

Quels sont les signes de la présence de rats ?

- Traces de pattes
- Déjections fraîches
- Terriers (de terre ou structurels)
- Chemins actifs
- Marques de morsure récentes
- Rats morts ou vifs

Quelles conditions sont favorables à la prolifération des rats ?

- Ordures à l'air libre ou non enfermées : attirent et nourrissent les rats.
- Conditions de refuge telles qu'un environnement encombré ou une végétation non entretenue : offre un abri et un habitat aux rats.

Que se passe-t-il si une propriété est jugée non conforme à l'issue de l'inspection préliminaire ?

Quand une propriété est jugée non conforme à l'issue de l'inspection préliminaire, le Département de la santé envoie au propriétaire un arrêté du Commissaire de supprimer une nuisance (Commissioner's Order to Abate, COTA). Le COTA compte le rapport d'inspection, qui détaille les constatations et les recommandations de résolution des conditions problématiques, et comprend les coordonnées pertinentes. Le propriétaire peut contacter le Département de la santé pour que celui-ci l'aide à résoudre les problèmes ou pour contester les constatations.

Un propriétaire dispose de cinq jours au minimum pour résoudre les conditions ou pour demander de l'aide au Département de la santé. Une fois les conditions résolues, un inspecteur mènera une inspection de suivi (dite *de conformité*). Si aucun signe de la présence de rat n'est constaté, ou si aucune condition favorisant la prolifération de rats n'est constatée, la propriété est jugée conforme. Si de tels signes ou conditions restent présents, la propriété est jugée non conforme.

Que se passe-t-il après l'inspection de conformité ?

Si la propriété est jugée conforme, la plainte au **311** est classée et aucune convocation n'est émise.

Si la propriété ne passe pas l'inspection de conformité, le propriétaire est convoqué à une audition devant le Bureau des procès et des audiences administratives (Office of Administrative Trials and Hearings, OATH). Vous trouverez davantage d'informations sur les auditions de l'OATH à l'adresse nyc.gov/oath.

Que se passe-t-il si un propriétaire ne prend pas de mesures pour réduire la prolifération des rats dans sa propriété ?

Le Département de la santé peut prendre des mesures pour résoudre le problème de la présence de rats quand le propriétaire manque à son obligation. Le propriétaire paiera à ses frais les actions suivantes entreprises par le Département de la santé :

- les inspections de conformité supplémentaires ;
- la pose de pièges dans la propriété ou la conduite de visites de suivi ;
- le nettoyage des conditions de refuge.

Quel est le montant de l'amende au propriétaire en cas d'inspection de conformité ratée ?

Toutes les amendes sont évaluées par l'OATH. L'OATH peut doubler l'amende des propriétaires qui ne se présentent pas à l'audition ou qui ne paient pas leurs amendes. Le montant minimal d'une amende est de 300 \$ et le montant maximal de 2 000 \$.

Quelle est la durée totale de résolution d'une plainte au 311 ?

Dans le cas d'une propriété qui a raté son inspection, il peut s'écouler jusqu'à 90 jours pour que toutes les activités de suivi soient terminées. Si plusieurs plaintes sont déposées pour une même propriété sous 90 jours, un cycle d'inspection est lancé et les autres plaintes sont généralement traitées comme des doublons. Consultez le [portail d'information sur les infestations de rats de NYC](#) pour consulter les constatations de l'inspection et les actions de suivi.