

# RAPPORT ANNUEL 2022

protecteur  
du citoyen

Ville de Longueuil



Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec

<https://www.banq.qc.ca/collections/>

Disponible sur le site Internet de la Ville de Longueuil

<https://www.longueuil.quebec/fr/protecteur>

Crédits photos : Ville de Longueuil

Le masculin est utilisé sans aucune discrimination, dans le seul but d'alléger le texte.



Ville de Longueuil

Longueuil, le 16 mai 2023

Conseil de la Ville de Longueuil  
Hôtel de ville de Longueuil  
4250, chemin de la Savane  
Longueuil (Québec) J3Y 9G4

**Objet : Rapport annuel 2022 – Bureau du protecteur du citoyen**

Madame la Mairesse,  
Madame la Présidente,  
Mesdames et Messieurs les membres du conseil municipal,

Nous sommes heureux de vous transmettre le onzième rapport annuel du Bureau du protecteur du citoyen de la Ville de Longueuil pour la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2022.

Ce rapport rend compte des principales statistiques sur nos activités; afin de jeter un éclairage sur différentes problématiques vécues par les citoyens, il présente un certain nombre de résumés représentatifs des dossiers traités par le Bureau, quatre de ceux-ci ayant donné lieu à six recommandations et un autre, à un avis de préoccupation.

Nous vous prions d'accepter, Madame la Mairesse, Madame la Présidente et Mesdames et Messieurs les membres du conseil municipal, l'expression de nos sentiments distingués.

Laurent Pepin  
Président



# Table des matières

Mot des commissaires	7
<b>Chapitre 1 – Le Bureau du protecteur du citoyen</b>	<b>8</b>
Rôle et fonctionnement	9
Mission et valeurs	10
Composition	11
Cheminement d'une demande d'intervention	12
<b>Chapitre 2 – Nos activités en 2022</b>	<b>13</b>
Faits saillants	14
Objets des demandes d'intervention	15
Nombre de demandes	16
Nature des demandes d'intervention	17
Répartition des demandes d'intervention admissibles par direction et services	18
Demandes d'intervention par arrondissement	19
Délais de traitement des demandes d'intervention	20
Modes de réception des demandes	20
<b>Chapitre 3 – Recommandations, avis de préoccupation et autre enquête</b>	<b>21</b>
Rapports d'enquête et recommandations	22
Réaménagement d'une voie cyclable, y compris une interdiction de stationner en bordure de rue (deux recommandations)	22
Non-remboursement d'une demande de certificat d'abattage d'arbre en cas de refus	24
Programmation d'événements publics et octroi de permis de tournage (deux recommandations)	26
Travaux effectués par la Ville sur une ligne mitoyenne entre un terrain privé et un parc municipal	28
Avis de préoccupation	30
Travaux de nuit place Charles-Le Moyne	30
Autre enquête	32
Opérations de déneigement	32

<b>Chapitre 4 – Quelques exemples de dossiers</b>	<b>33</b>
Facturation imprécise	34
Traitement d'une requête – Dommages hivernaux	34
Entrée de stationnement bloquée en raison du déneigement	35
Stationnement pour personne à mobilité réduite	35
Bruit en hauteur	35
Jardins communautaires	36
Affaissement de la chaussée à la suite de travaux de réfection	36
Suivi d'une demande de réclamation	36
Délai de traitement d'une demande de permis de démolition	37
Inspection dans une cour privée sans préavis	37
<b>Chapitre 5 – Tableau des suivis</b>	<b>38</b>
<b>Chapitre 6 – Activités et ressources organisationnelles</b>	<b>41</b>
Rapport d'activités	42
Les actions réalisées	42
La formation professionnelle	43
Le budget de 2022	43
<b>Chapitre 7 – Conclusion</b>	<b>44</b>
ANNEXE 1 – Rapport d'enquête – Aménagement de la rue Bédard	46
ANNEXE 2 – Rapport d'enquête – Remboursement d'une demande de certificat d'abattage d'arbre	52
ANNEXE 3 – Rapport d'enquête – Processus d'émission des permis – Bureau du cinéma et de la télévision	54
ANNEXE 4 – Rapport d'enquête – Travaux sur une ligne mitoyenne entre un terrain privé et un parc municipal	57
ANNEXE 5 – Avis de préoccupation – Travaux station de métro Longueuil (projet Centre-Ville)	61
ANNEXE 6 – Rapport d'enquête – Opérations de déneigement	63

# Mot des commissaires

## Un nouveau rythme de croisière

Plus de 550 demandes d'intervention ont été traitées par le Bureau du protecteur du citoyen en 2022. Pour la deuxième année consécutive, il s'agit d'un nombre annuel record.

Dès sa première année d'activités, en 2011, et jusqu'en 2020, le Bureau a traité en moyenne une centaine de demandes par année. Au cours des deux dernières années, nous avons atteint un rythme cinq fois plus élevé, les mesures prises pour mieux faire connaître l'existence du Bureau auprès des citoyennes et des citoyens de Longueuil – et pour leur faciliter l'accès à nos services grâce à une meilleure optimisation des outils de recherche numérique – ayant manifestement porté fruits.

En 2022, les plaintes reçues couvrent un vaste éventail de sujets, les plus courants concernant les travaux publics ainsi que l'aménagement et l'urbanisme. Dans la très grande majorité des cas, grâce à la collaboration des diverses équipes municipales, le Bureau a réussi à trouver des solutions aux demandes d'intervention qui lui ont été présentées. Et quand il n'a pas été possible de répondre parfaitement aux attentes compte tenu des lois et des règlements en vigueur ainsi que des ressources disponibles, le Bureau a fourni les informations et les explications nécessaires.

En 2022, six recommandations ont été formulées à l'Administration touchant les problématiques suivantes :

- › le réaménagement d'une voie cyclable, y compris une interdiction de stationnement en bordure de rue (deux recommandations);
- › le non-remboursement d'une demande de certificat d'abattage d'arbre en cas de refus;
- › la programmation d'événements publics et l'octroi de permis de tournage (deux recommandations);
- › les travaux effectués par la Ville sur une ligne mitoyenne entre un terrain privé et un parc municipal.

Un avis de préoccupation a été émis concernant les travaux de construction de nuit dans le secteur de la station de métro Longueuil–Université de Sherbrooke. En outre, à la suite d'une enquête du Bureau, la Direction des travaux publics a pris trois engagements relativement aux opérations de ramassage et de soufflage de la neige. Le traitement des requêtes citoyennes présentées en raison de dommages aux propriétés causés par le déneigement a également donné lieu à un engagement.

En décembre, le Conseil municipal a nommé Denis Dumont, urbaniste de formation, au poste de commissaire. Son expertise et son expérience seront très appréciées, d'autant plus qu'il connaît très bien la réalité du domaine municipal, au sein duquel il a connu une fructueuse carrière. Nous félicitons M. Dumont pour sa nomination et lui souhaitons la plus cordiale des bienvenues au sein du Bureau.

En terminant, nous tenons à souligner l'incalculable contribution de Fabienne Léonard et Stéphanie Rocheleau dans leurs fonctions respectives de secrétaire générale et d'adjointe de direction. Depuis deux ans, elles ont relevé le défi d'accueillir et de traiter un nombre accru de demandes d'intervention et nous leur sommes très reconnaissants d'avoir su s'adapter à ce nouveau rythme de croisière tout en faisant preuve de bienveillance, d'impartialité et d'équité, des valeurs importantes qui guident les actions du Bureau auprès de la population longueilloise.



Denis Châteauneuf



Laurent Pepin

# CHAPITRE 1

LE BUREAU DU  
PROTECTEUR  
DU CITOYEN



# Rôle et fonctionnement



## Qu'est-ce qu'un Bureau du protecteur du citoyen ?

Une entité de dernier recours qui veille au respect des droits municipaux des citoyens par ses interactions avec l'Administration municipale, indépendante de celle-ci et dont les services sont entièrement gratuits.

## Sur quoi le Bureau peut-il agir ?

Le Bureau peut intervenir ou enquêter sur toute affaire concernant une décision, une recommandation, un acte ou une omission d'un fonctionnaire de la Ville ou d'un représentant de cette dernière. Il en évalue alors la légitimité, l'impartialité et la justesse. Il agit selon ce qui est légal, raisonnable et équitable.

## Qui peut formuler une demande d'intervention auprès du Bureau ?

Toute personne ou tout groupe de personnes qui n'a pu se faire entendre ou obtenir satisfaction après avoir contacté les services concernés de l'Administration.

## Quand le Bureau peut-il intervenir ?

Lorsqu'il existe des motifs raisonnables de le faire, le Bureau peut :

- › intervenir auprès de l'Administration municipale et de ses gestionnaires et employés, afin que les citoyens de Longueuil reçoivent les services auxquels ils ont droit;
- › enquêter sur les processus et les pratiques de l'Administration municipale pour en vérifier le caractère juste et équitable, dans le respect du cadre réglementaire existant.

Avant de contacter le Bureau, la personne ou le groupe de personnes doit obligatoirement avoir soumis son dossier au service municipal concerné pour tenter de régler une situation jugée injuste ou déraisonnable.

# Mission et valeurs

## La mission

Le Bureau a pour mission d'intervenir ou d'enquêter quand il lui paraît raisonnable de croire qu'un citoyen ou un groupe de citoyens a subi un préjudice à la suite de l'action ou de l'inaction de la Ville ou que leurs droits municipaux n'ont pas été respectés.

## Les valeurs

Les valeurs organisationnelles	Les valeurs humaines	Les valeurs décisionnelles
Accessibilité	Bienveillance	Équité
Transparence	Intégrité	Raisonnabilité
Indépendance	Respect	Légalité
Impartialité		
Confidentialité		



# Composition

## Commissaires



**Laurent Pepin**  
Président et commissaire



**Denis Châteauneuf**  
Commissaire



**Denis Dumont**  
Commissaire

**Les commissaires** ont pour mandat de veiller au bon déroulement des activités du Bureau. Ils évaluent les conclusions de la secrétaire générale dans le cadre de ses interventions et approuvent les suivis effectués ou proposés. Ils contribuent à formuler des recommandations à l'intention de l'Administration municipale et participent aux enquêtes lorsqu'une situation exposée par la secrétaire générale le justifie.

## Secrétaire générale



**Fabienne Léonard**  
Secrétaire générale

**La secrétaire générale** analyse toutes les demandes d'intervention reçues au Bureau. Elle obtient les renseignements nécessaires à l'analyse de chaque demande et intervient au besoin auprès des directions concernées, afin de trouver une solution aux problèmes soulevés par les citoyens.

## Adjointe de direction



**Stéphanie Rocheleau**  
Adjointe de direction

**L'adjointe de direction** seconde la secrétaire générale dans ses fonctions. Elle reçoit les demandes d'intervention et, lorsque celles-ci relèvent d'autres instances, elle fournit les renseignements nécessaires aux citoyens. Elle soumet toutes les demandes à la secrétaire générale.

# Cheminement d'une demande d'intervention





## CHAPITRE 2

NOS ACTIVITÉS  
EN 2022

NE PAS PLONGER



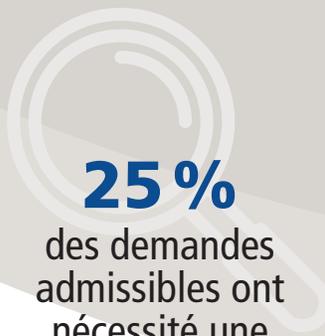
**564**  
demandes reçues  
ou traitées  
(+ 6,4 % comparativement à  
l'année 2021)

Les directions  
les plus sollicitées :

Travaux publics :  
**33 % des  
demandes**

Aménagement  
et urbanisme :  
**20 % des  
demandes**

**80 %**  
des demandes  
étaient admissibles  
(– 3 % comparativement à  
l'année 2021)



**25 %**  
des demandes  
admissibles ont  
nécessité une  
intervention ou  
une enquête.

## Faits saillants



**4**  
rapports d'enquête  
comportant  
**6**  
recommandations  
concernant :

- › le réaménagement d'une voie cyclable, y compris une interdiction de stationnement en bordure de rue (deux recommandations);
- › le non-remboursement d'une demande de certificat d'abattage d'arbre en cas de refus;
- › la programmation d'événements publics et l'octroi de permis de tournage (deux recommandations);
- › les travaux effectués par la Ville sur une ligne mitoyenne entre un terrain privé et un parc municipal.

**1**  
avis de  
préoccupation  
concernant des  
travaux de nuit  
à la place  
Charles-Le Moyne



**1**  
rapport d'enquête  
avec engagements  
concernant les  
opérations de  
dénivellement

# Objets des demandes d'intervention

Voici un aperçu des différents sujets abordés par les citoyens auprès de certaines directions et services.

<b>Travaux publics</b>	Déneigement, dommages à la propriété, collecte des matières résiduelles, délai d'exécution de travaux, puisard non fonctionnel, facturation de travaux, coupures de l'alimentation en eau, émission de permis de tournage, gel de conduites d'eau.
<b>Aménagement et urbanisme</b>	Salubrité de terrains vacants et de bâtiments abandonnés, bruit et entreposage, conformité de travaux de construction, activités autorisées, communications citoyennes, dérogation mineure.
<b>Service de police</b>	Comportements policiers, personnes en situation d'itinérance, comportement de certains citoyens, dénonciation anonyme.
<b>Génie</b>	Aménagement de voies cyclables, réaménagement de parcs, vignette pour personne à mobilité réduite, éclairage de rue, signalisation.
<b>Services juridiques</b>	Constats d'infraction, suivi et traitement de dossier lors d'une réclamation.
<b>Culture, loisir et développement social</b>	Organismes reconnus, personnes en situation d'itinérance, tournages.
<b>Communications et affaires publiques</b>	Avis de déneigement, suivi des demandes citoyennes, accessibilité de la ligne téléphonique 311 et délais d'attente.
<b>Biens immobiliers</b>	Défectuosité de certaines installations, éclairage des parcs.
<b>Évaluation</b>	Évaluation municipale, information transmise aux citoyens.
<b>Sécurité incendie</b>	Intervention des pompiers, immeubles non conformes ou abandonnés, accumulation compulsive.
<b>Finances</b>	Informations sur la facturation.
<b>Greffe</b>	Traitement de demandes d'accès à l'information.
<b>Développement</b>	Travaux de nuit.

## Nombre de demandes

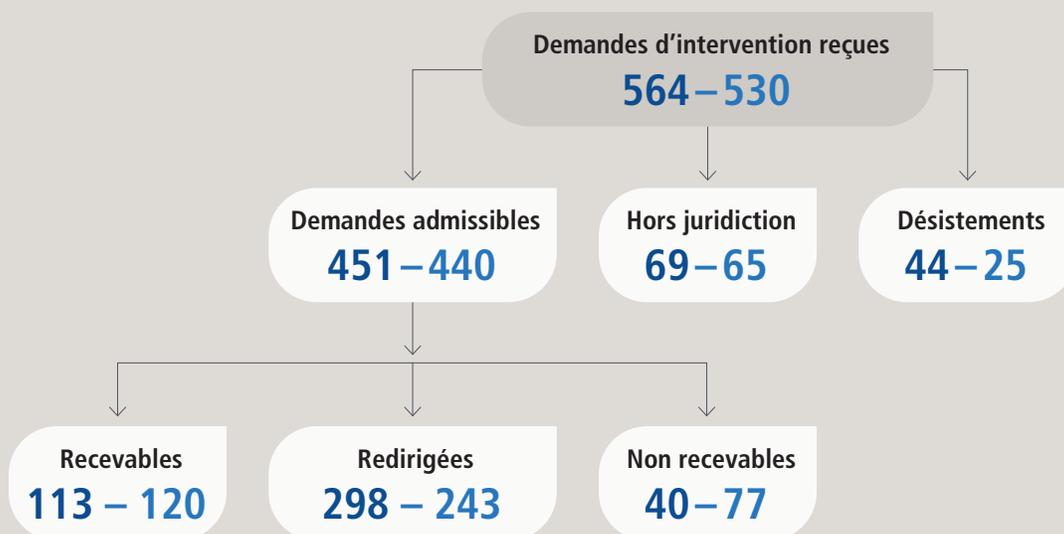
Évolution du nombre annuel de demandes d'intervention depuis 10 ans



Au cours de l'année 2022, le Bureau a traité 564 demandes d'intervention, soit 34 de plus que l'année précédente.

## Nature des demandes d'intervention

2022-2021



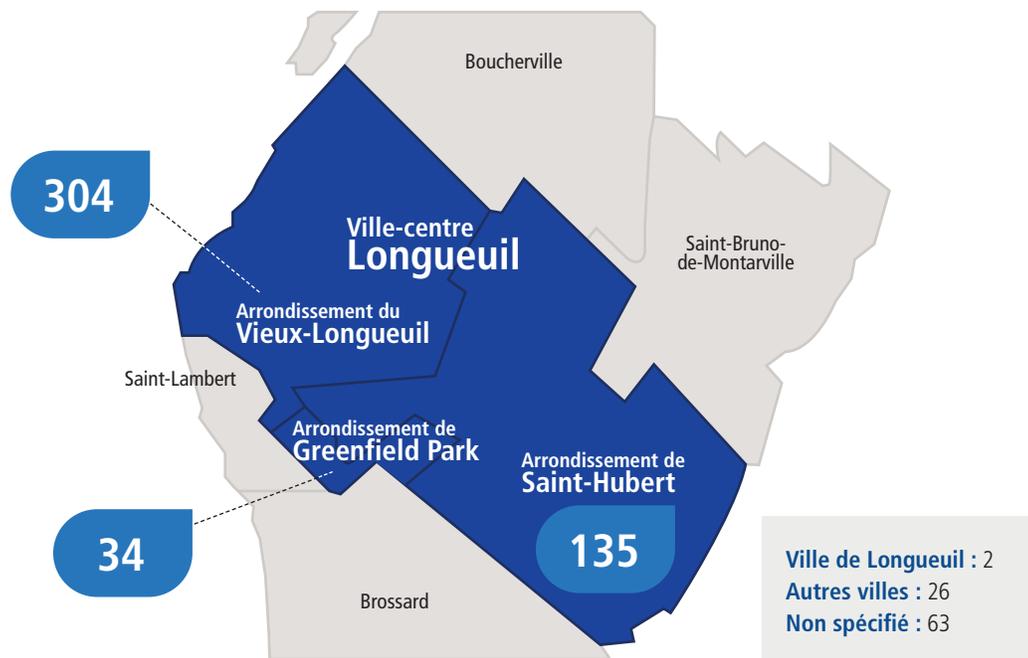
Demande admissible :	demande d'intervention concernant une instance de la Ville de Longueuil.
Demande recevable :	demande d'intervention débouchant sur une intervention ou une enquête.
Demande redirigée :	demande d'intervention pour laquelle tous les recours administratifs normaux n'ont pas été épuisés.
Demande non recevable :	demande d'intervention exclue du champ d'intervention du Bureau en vertu de ses Règles de fonctionnement.
Demande hors juridiction :	demande d'intervention concernant une autre entité que la Ville de Longueuil.
Désistement :	demande d'intervention pour laquelle le citoyen ne donne pas suite à sa requête initiale.

## Répartition des demandes d'intervention admissibles par direction et service

Directions et services concernés	2022	2021
Travaux publics	188	208
Aménagement et urbanisme	114	94
Service de police	76	44
Génie	36	42
Services juridiques	32	16
Culture, loisir et développement social	24	14
Communications et affaires publiques	8	5
Biens immobiliers	6	9
Évaluation	5	5
Service de sécurité incendie	5	4
Développement	4	0
Finances	3	0
Greffe	2	3
Ressources humaines	1	1
Gestion des eaux	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>504*</b>	<b>446</b>

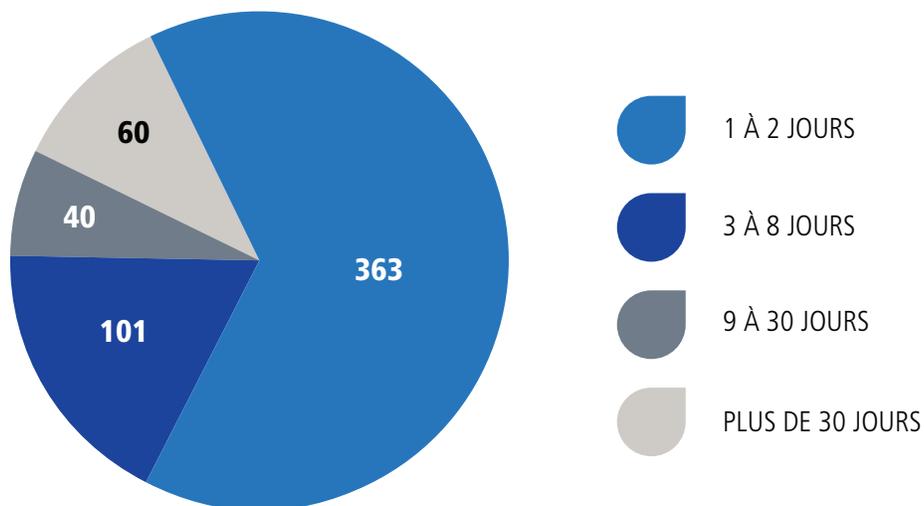
\* Certains dossiers concernent plus d'une direction ou d'un service.

## Demandes d'intervention par arrondissement



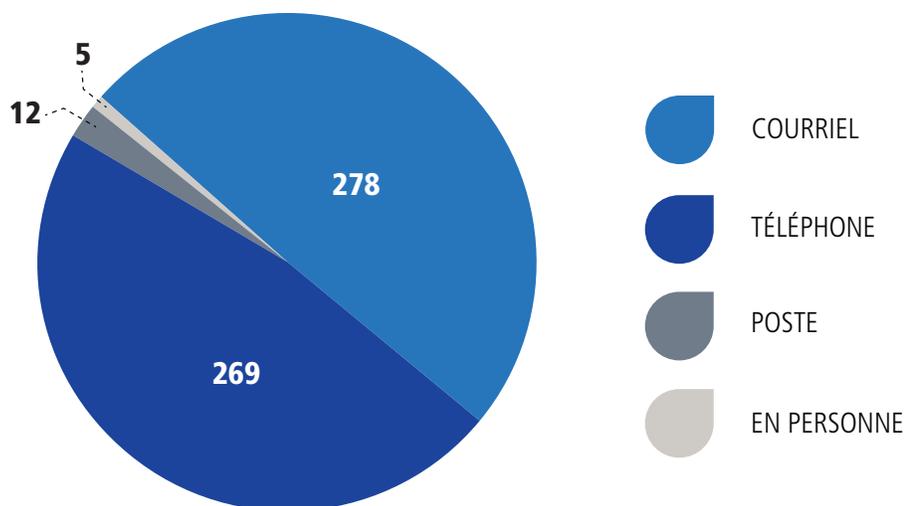
Le Bureau du protecteur du citoyen a juridiction uniquement sur le territoire de la Ville de Longueuil. Ses services ne sont pas offerts aux quatre autres villes de l'agglomération.

## Délais de traitement des demandes d'intervention



Dans 82 % des cas, le Bureau a été en mesure de répondre dans un délai de huit jours aux demandes reçues. Les demandes recevables requérant une intervention ou une enquête ont généralement exigé un délai plus long.

## Modes de réception des demandes





## CHAPITRE 3

RECOMMANDATIONS,  
AVIS DE PRÉOCCUPATION  
ET AUTRE ENQUÊTE

# Rapports d'enquête et recommandations

## Réaménagement d'une voie cyclable, y compris une interdiction de stationner en bordure de rue\*

Au printemps et à l'été 2022, la Direction du génie a supervisé le réaménagement de la voie cyclable, du marquage au sol et de la signalisation de la rue Bédard sur un tronçon d'environ 500 mètres, entre la rue Grou et le boulevard Jacques-Cartier, dans l'arrondissement du Vieux-Longueuil.

Ce réaménagement comprend non seulement une interdiction de stationner, mais aussi une interdiction de s'arrêter, par exemple pour déposer ou prendre un passager, des deux côtés de la rue Bédard, entre la rue Grou et le boulevard Jacques-Cartier.

À la suite de plaintes, le Bureau du protecteur du citoyen a décidé d'ouvrir une enquête pour mieux cerner les motifs invoqués pour soutenir ce nouvel aménagement et le processus de communication mis en place afin d'assurer l'adhésion de toutes les parties concernées.

Lors de cette enquête, les commissaires du Bureau ont consulté l'ensemble de la documentation en lien avec ce nouvel aménagement et la législation applicable, et ont rencontré différents intervenants municipaux responsables de ce projet. Au terme de cette enquête, le Bureau du protecteur du citoyen a formulé deux recommandations.

### Recommandations

**Le Bureau du protecteur du citoyen recommande** qu'une séance publique d'informations avec les citoyens soit dorénavant prévue en amont de tout projet similaire ayant un impact sur les résidents d'un quartier donné. Au besoin, les directions de service concernées pourront recourir à l'expertise du nouvel Office de participation publique afin d'établir les modalités de ces séances pour qu'elles soient les plus productives possible et qu'elles rejoignent le plus grand nombre de citoyens concernés.

**Le Bureau du protecteur du citoyen recommande**, dans le cas de la rue Bédard, que la Direction du génie procède à une nouvelle analyse des lieux au plus tard le 30 novembre 2022 afin de dresser un bilan de la situation après trois mois d'expérience avec le nouvel aménagement entre la rue Lincourt/Grou\*\* et le boulevard Jacques-Cartier. Ce bilan devrait contenir une étude actualisée de la faisabilité de la conversion des rues Lincourt et Bédard en sens unique ainsi qu'une autre sur la faisabilité de limiter l'utilisation des voies cyclables à la belle saison, soit entre le 15 avril et le 1<sup>er</sup> novembre. Une séance d'information incluant les résultats de ces analyses devrait être tenue avec les citoyens concernés au courant du mois de décembre 2022. Cette séance devrait présenter les différentes options qui ont été considérées et les motifs qui justifient la solution privilégiée.

\* Nous présentons ici une version abrégée du rapport d'enquête. La version intégrale est disponible en annexe.

\*\* Note au lecteur : La rue Bédard et la rue Lincourt sont, sur presque toute leur longueur, deux rues parallèles situées une à côté de l'autre. Toutefois, à son extrémité nord, la rue Lincourt bifurque vers l'ouest jusqu'à la rue Bédard et devient alors la rue Grou. Les rues Lincourt et Grou forment donc une seule et même intersection avec la rue Bédard.

## Réponse de la direction

La Direction du génie entend prendre les mesures suivantes :

### « **Recommandation 1 :**

*Comme cela s'appliquera à la majorité des projets de la Direction du génie avec la mention « de tout projet similaire ayant un impact sur les résidents d'un quartier donné » qui demeure somme toute assez vaste et relative, nous sommes d'avis qu'il sera difficile de tenir systématiquement des séances d'information et/ou de consultation citoyennes, en matière d'échéancier et de ressources. Dorénavant, nous impliquerons en amont les ressources qui possèdent une expertise en acceptabilité sociale lors de la planification des projets. Il sera alors possible de mettre en place les meilleures mesures selon le projet, et ce, pour informer et consulter au besoin nos citoyens. En outre, une formation doit avoir lieu au début de l'année 2023, à l'ensemble des chargés de projet et du personnel de la Direction du génie afin de les sensibiliser à cet important enjeu d'acceptabilité sociale lors de la planification et réalisation des projets.*

### **Recommandation 2 :**

*Une mise à jour concernant la situation actuelle sur les changements apportés est prévue. Toutefois, l'analyse concernant la conversion de la rue Bédard en sens unique a déjà été réalisée et les conseillers municipaux se sont prononcés à cet égard. En ce sens, nous croyons qu'il n'y a pas lieu de prévoir une autre analyse. De plus, les raisons pour lesquelles le lien cyclable est maintenu toute l'année et ne peut être retiré en période hivernale ont déjà été expliquées aux riverains sur la rue Bédard. Ainsi, nous croyons qu'une rencontre d'information avec les riverains n'est pas requise pour revenir sur les justifications de cet aménagement, ceux-ci ayant déjà été informés de la justification de cette intervention via les avis de travaux et réponses aux requêtes citoyennes. Également, le fait de tenir une rencontre avec les citoyens pourrait entretenir de faux espoirs chez les citoyens alors que la conclusion demeure la même.*

*Par conséquent, voici ce qu'il est proposé de mettre en place :*

- › *Rédiger un état de situation intégrant les observations, relevés et commentaires reçus en lien avec la sécurité, l'accessibilité ainsi que le stationnement pour le nouvel aménagement, sur la période entre la rentrée scolaire et la fin de l'année 2022.*
- › *Transmettre l'état de situation à la Direction générale et présenter celui-ci à la Commission de la mobilité et circulation (CMC) en début d'année 2023.*
- › *Communiquer par la suite avec les citoyens de la rue Bédard, au moyen d'une lettre, afin de les informer de l'état de situation et des prochaines étapes, s'il y a lieu.*
- › *Les observations par la Division transport et mobilité active, à la Direction du génie, se poursuivront minimalement jusqu'à la fin de l'année scolaire, soit la fin juin 2023.»*

Un suivi sera effectué par le Bureau au courant de l'année 2023.

## Non-remboursement d'une demande de certificat d'abattage d'arbre en cas de refus\*

Le Bureau du protecteur du citoyen a été appelé à se pencher sur la question de la politique de tarification de la Ville lorsqu'une demande de certificat d'abattage d'arbre est refusée.

En vertu du *Règlement CO-2016-946 établissant la tarification applicable pour les biens, services et activités offerts par la Ville*, un citoyen doit acquitter les frais d'obtention d'un certificat d'abattage d'arbre avant que le certificat soit émis, sauf indication contraire. Pour des arbres d'un diamètre de 20 centimètres et plus qui ne sont pas morts, malades ou dangereux, le tarif de base est de 60 dollars, plus 387 dollars par arbre.

À la suite d'une demande de certificat d'abattage d'arbre, un inspecteur désigné ira observer les lieux et déterminera le bien-fondé de la demande. Le dépôt d'une demande de certificat d'abattage ne donne pas lieu systématiquement à la délivrance dudit certificat. La Direction de l'aménagement et de l'urbanisme souligne qu'il s'agit d'une demande d'analyse de dossier à la suite de laquelle le certificat d'abattage pourra être délivré ou refusé.

Un citoyen doit donc payer pour demander un certificat d'abattage d'arbre même si, en fin de compte, il ne l'obtient pas. Il a été expliqué au Bureau du protecteur du citoyen que les sommes encaissées ne sont pas remboursées, puisque l'analyse de la demande a été effectuée. Le service ayant été rendu, le citoyen doit payer.

Le Bureau du protecteur du citoyen croit qu'un coût fixe d'analyse devrait être établi et clairement identifié et distinct des frais exigés pour le certificat d'abattage d'arbre. Le citoyen ne devrait pas assumer les coûts additionnels pour l'obtention d'un certificat d'abattage d'arbre si les conclusions de l'analyse lui sont défavorables.

### Recommandation

En conséquence, le Bureau du protecteur du citoyen formule la recommandation suivante :

**Le Bureau du protecteur du citoyen recommande** que le coût d'analyse d'une demande de certificat d'abattage d'arbre soit spécifiquement établi et indiqué comme tel, et qu'en cas de refus de pouvoir délivrer le certificat à la suite de l'analyse, le citoyen n'ait pas à assumer les coûts additionnels prévus pour l'abattage de cet arbre.

\* Nous présentons ici une version abrégée du rapport d'enquête. La version intégrale est disponible en annexe.



## Réponse de la direction :

La Direction de l'aménagement et de l'urbanisme n'entend pas mettre en œuvre la recommandation :

*« [...]le tarif imposé est déjà un coût fixe. Ce tarif d'honoraire vise à couvrir différentes tâches administratives, comme l'analyse de la demande, la visite sur le terrain et la délivrance du permis, le cas échéant.*

*Comme mentionné, si l'analyse est défavorable, aucun montant n'est remboursé. Je conviens avec vous que cela peut représenter une certaine frustration pour les citoyens. Cette façon de faire n'est pas différente pour les autres types de permis ou certificats.*

*Le service Permis en ligne, tel qu'il est programmé en ce moment, permet de percevoir uniquement le montant des tarifs d'honoraires. Il n'est pas possible de faire un deuxième paiement pour la même demande. Les requérants devraient alors se présenter à nos bureaux ou payer par carte de crédit au téléphone.*

*Bref, pour cette raison et d'autres, nous croyons que de charger deux frais distincts pour tous les permis et certificats générerait une charge de travail administrative injustifiée.*

*Enfin, une mention a été ajoutée dans Permis en ligne avertissant le requérant que le fait de faire une demande ne garantissait pas que le certificat allait être nécessairement délivré.»*

Le Bureau entend garder ce dossier actif afin de trouver une solution.

## Programmation d'événements publics et octroi de permis de tournage\*

Le Bureau du protecteur du citoyen a été appelé à se pencher sur l'encadrement et le processus d'émission des permis par le Bureau du cinéma et de la télévision de la Ville de Longueuil.

Les demandes de permis de tournage sur le territoire de la Ville de Longueuil sont traitées en fonction d'un document élaboré en 2005. En 2017, la Ville de Longueuil s'est dotée d'un Bureau du cinéma et de la télévision, afin de pouvoir offrir un guichet unique d'information aux différents producteurs et de promouvoir les avantages que présente son territoire pour des tournages.

Le Bureau du cinéma et de la télévision relève de la Direction de la culture, du loisir et du développement social. Cette direction encadre les tournages sur le territoire conformément aux grandes orientations données par le comité exécutif. Toutefois, l'analyse des demandes et l'octroi de permis de tournage sont sous la responsabilité d'un technicien en réglementation à la Direction des travaux publics. Ces deux directions collaborent donc étroitement pour ce qui est des tournages qui ont lieu à Longueuil.

Il a été expliqué au Bureau du protecteur du citoyen que la Ville de Longueuil a choisi de se positionner comme ville accueillante à l'égard des tournages. Cette orientation a été confirmée par le comité exécutif. Dans ce contexte, et compte tenu du nombre de demandes sans cesse croissant, la Direction de la culture, du loisir et du développement social travaille présentement à revoir la *Procédure pour l'obtention d'un permis pour tournage cinématographique*, afin de bien encadrer cette activité qui a beaucoup évolué au cours des dernières années.

### Événements consécutifs

Dans un premier temps, le Bureau a étudié le processus d'émission des permis lorsqu'un premier événement, qui a eu des conséquences sur la circulation locale, l'achalandage et le bruit, s'est déroulé dans un endroit où un tournage a ensuite été autorisé.

En conséquence, lors du dépôt d'une demande de permis de tournage, le responsable de la Direction des travaux publics s'assure que cette demande n'entre pas en conflit avec la tenue d'un événement déjà autorisé au même endroit et en même temps par la Direction de la culture, du loisir et du développement social. Le fait que deux événements de suite aient lieu au même endroit ne constitue pas un motif valable pour refuser une demande.

### Séries télévisées quotidiennes

Le Bureau a également examiné le processus d'émission de permis dans le cadre de tournages pour des séries télévisées quotidiennes. Il s'agit d'une situation relativement nouvelle sur le territoire de la Ville qui a vu le jour avec la série *District 31*. Ces tournages, sans être nécessairement consécutifs, se répètent dans un même endroit tout au long de la série, ce qui implique des tournages fréquents dans un même secteur.

\* Nous présentons ici une version abrégée du rapport d'enquête. La version intégrale est disponible en annexe.

## Recommandations

Le Bureau du protecteur du citoyen note la volonté de l'administration municipale de bien encadrer l'industrie des tournages sur le territoire et de revoir la *Procédure pour l'obtention d'un permis pour tournage cinématographique*.

Le Bureau du protecteur du citoyen formule donc les recommandations suivantes dans le cadre de la refonte de la *Procédure pour l'obtention d'un permis pour tournage cinématographique* :

**Le Bureau du protecteur du citoyen recommande** que soient élaborées des règles afin d'encadrer la tenue successive d'événements publics et de tournages cinématographiques dans un même secteur selon l'ampleur des événements en cause.

**Le Bureau du protecteur du citoyen recommande** que soient élaborées des règles afin d'encadrer le tournage des séries télévisées pour réduire les impacts auprès des résidents des secteurs concernés ou de mettre en place un processus qui assure l'adhésion par ces derniers.

## Réponse de la direction

Les directions concernées ont répondu favorablement à ces recommandations en précisant les éléments suivants :

*«Aucune ressource permanente n'est attitrée à temps plein sur ce dossier pour le moment outre la personne responsable des permis. La ville souhaite embaucher dans les années à venir une ressource permanente pour traiter ces questions et notamment revoir la Procédure pour l'obtention d'un permis pour tournage cinématographique.*

*(...)*

*La ville de Longueuil s'est positionnée à titre de ville accueillante aux tournages, (...) 640 permis de tournage ont été octroyés en 2022 et très peu de plaintes ont été déposées. Les retombées économiques positives sont nombreuses pour la Ville et nous sommes conscients que cette activité peut indisposer certains citoyens et leur causer des désagréments.*

*(...)*

*À noter (...) que le budget souhaité pour l'embauche d'une ressource dédiée à ce dossier au sein de la Direction culture, loisir et développement social n'a pas pu être entièrement accordé en 2023.*

*Conséquemment, la révision de la Procédure pour l'obtention d'un permis pour tournage cinématographique, ainsi que le développement du Bureau du cinéma seront reportées en 2024.*

*À court terme, nous nous sommes donc attardés aux situations particulières soulevées dans votre rapport.*

- 1. Deux événements consécutifs au même endroit;*
- 2. Tournage dans un même lieu de plusieurs séances d'une série quotidienne.*

*Pour le 1<sup>er</sup> point, il a été convenu d'éviter d'octroyer un permis de tournage sur un site ou dans un secteur déjà utilisé pour la tenue d'un événement. La DCLDS transmettra, en début d'année, la liste des événements majeurs à la Direction des travaux publics en y indiquant les dates et lieux des événements.*

*La période de montage et de démontage (soit de 1 à 5 jours selon l'envergure de l'événement) devra être considérée avant d'octroyer un permis dans ce secteur. L'ampleur des besoins du tournage sera aussi prise en compte dans l'analyse de la demande et dans la décision d'octroyer ou non un permis de tournage. Au besoin, les responsables concernés pourront analyser ensemble la demande. Les événements soutenus par la DCLDS auront priorité et un délai raisonnable entre un événement et un tournage sera instauré.*

*Pour le 2<sup>e</sup> point, tel que soulevé dans votre rapport, il s'agit d'une réalité relativement nouvelle sur notre territoire. À noter que 90 % des tournages de téléseries quotidiennes durent moins de 4 heures.*

*En attendant de réviser officiellement la Procédure, nous mettrons en place une règle pour exiger une pétition signée par 75 % des résidents affectés par le tournage, dans la mesure où le producteur nous aura indiqué que ce site sera utilisé fréquemment à l'occasion du tournage d'une téléserie quotidienne.»*

Un suivi sera effectué par le Bureau au courant de l'année 2023.

## Travaux effectués par la Ville sur une ligne mitoyenne entre un terrain privé et un parc municipal\*

Une citoyenne a demandé l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen à la suite de travaux réalisés par la Ville sur la ligne mitoyenne séparant son terrain et un parc municipal. Ces travaux consistaient à poser une nouvelle clôture autour de la piscine qui se trouve dans ce parc. La citoyenne soutient que son terrain n'a pas été remis en état à la suite de ces travaux et demande aussi que des modifications soient apportées à la clôture qui a été installée par la Ville.

La Ville de Longueuil, comme les autres municipalités du Québec, a dû revoir l'ensemble des clôtures entourant les bains publics qui se trouvent sur son territoire, afin d'en assurer la conformité à la nouvelle réglementation en vigueur. La Ville a rencontré la citoyenne et lui a demandé la permission de retirer son ancienne clôture et de la remplacer, aux frais de la Ville.

La citoyenne a accepté cette proposition, qui a été confirmée par une lettre dûment signée de sa main. La Ville a donc retiré l'ancienne clôture et en a installé une nouvelle. Pour ce faire, on a dû sacrifier plusieurs branches d'arbres et d'autres végétaux. Deux troncs d'arbres ont été coupés, mais n'ont pas été dessouchés. Ces troncs se trouvent sur le terrain de la citoyenne, entre la nouvelle clôture et une haie.

La Ville a proposé à la citoyenne de poser une toile sur la nouvelle clôture pour bloquer la vue de son terrain et de sa maison. Les discussions à ce sujet ont eu lieu une fois la clôture posée et les travaux très avancés.

La citoyenne a fait appel au service du Bureau du protecteur du citoyen relativement à trois éléments, à savoir :

- > l'état de son terrain après les travaux et plus précisément la présence de souches restantes;
- > la décision de la Ville de poser une toile plutôt que des lattes afin de préserver son intimité;
- > l'ouverture créée entre son terrain et celui du voisin arrière à la suite des travaux.

La direction concernée a décidé que seule l'ouverture entre les deux terrains ferait l'objet de travaux correctifs. Quant à l'état du terrain, les coûts associés à de tels travaux seraient exorbitants et n'ont pas été retenus. Pour ce qui est du choix de la finition de la clôture, outre les coûts, l'équité avec les autres citoyens a amené la Ville à choisir une toile plutôt que des lattes.

Le Bureau conclut que cette situation aurait pu être évitée si une étude d'impact plus précise avait été effectuée en amont des travaux et si on avait discuté avec la citoyenne avant de réaliser cet ouvrage. Afin d'éviter qu'une telle situation ne se reproduise, le Bureau formule la recommandation suivante :

\* Nous présentons ici une version abrégée du rapport d'enquête. La version intégrale est disponible en annexe.

## Recommandation

**Le Bureau du protecteur du citoyen recommande** de faire un recensement exhaustif de l'état des terrains privés et des impacts potentiels lors de travaux effectués sur ces derniers, incluant la nécessité ou non de procéder à du dessouchage, de mieux prévoir les actions devant être entreprises par la Ville en lien avec ces constats et de communiquer aux citoyens concernés l'ensemble de ces impacts avant le début des travaux.

## Réponse de la direction

La Direction du génie s'est engagée à mettre en œuvre cette recommandation :

*« Celle-ci sera partagée à l'ensemble des gestionnaires de la Direction et nous en assurerons le suivi, en amont de la réalisation des projets. »*

Une vérification sera effectuée par le Bureau au courant de l'année 2023 relativement à l'application de cette recommandation.



# Avis de préoccupation

## Travaux de nuit place Charles-Le Moyne

Le Bureau a émis un avis de préoccupation à la suite de travaux de nuit aux abords de la station de métro Longueuil à l'été 2022. Ces travaux ont été autorisés pour une première période allant du début du mois de mai à la mi-mai, pour une deuxième période de trois semaines commençant à la mi-juin et enfin, pour une autre période s'étalant de la mi-juillet à la mi-août, à l'exception des deux semaines de vacances de la construction.

Le projet en est un d'envergure qui aura des répercussions sur les riverains des tours avoisinantes pendant encore plusieurs années. Dans ce contexte, le Bureau du protecteur du citoyen, soucieux de l'impact de ces travaux sur la qualité de vie des citoyens, particulièrement la nuit, a soulevé les préoccupations suivantes :

### La communication avec les citoyens

On a jugé préférable d'aviser les riverains de la tenue de travaux de nuit par des lettres envoyées à chacun avant le début de chaque phase, les imprévus et les délais ne permettant pas de planifier de façon précise les dates auxquelles des travaux de nuit allaient devoir être effectués. De l'avis du Bureau, un avis général expédié quelques semaines avant le début des travaux et mentionnant que les dates précises allaient leur être communiquées subséquentement aurait sans aucun doute permis aux citoyens du secteur visé de mieux se préparer et d'éviter l'escalade des sentiments d'impuissance et de frustration provoqués par l'envoi de lettres successives.

En outre, le Bureau croit que désigner une personne responsable des relations avec les citoyens dont les coordonnées auraient été remises aux résidents aurait permis à ceux-ci de communiquer leurs inquiétudes et d'obtenir des réponses à leurs questions.

### La surveillance des travaux

Aucun représentant de la Ville n'a été affecté à se rendre sur les lieux pour vérifier la conformité des travaux de nuit qui y étaient exécutés. À cet égard, la Ville s'en est remise au promoteur. Considérant la nature exceptionnelle de ces travaux, tant en raison de leur complexité que de leur durée, le Bureau du protecteur du citoyen est préoccupé par le fait qu'aucun employé municipal responsable n'ait été désigné pour veiller à ce que les travaux de nuit soient conformes à ceux qui avaient été autorisés et s'assurer que les mesures d'atténuation prévues avaient bel et bien été mises en place.

### L'encadrement des travaux de nuit autorisés

Ces travaux ont été autorisés par un comité interdirectionnel qui a été mis sur pied spécifiquement dans le cadre de ce projet et qui regroupe les principales directions de la Ville. Avant septembre 2021, la réglementation municipale prévoyait la possibilité, pour un entrepreneur, d'obtenir une autorisation spéciale de la part de la Ville, afin de pouvoir effectuer des travaux de nuit (article 10 du *Règlement numéro 00-4428 concernant les nuisances par le bruit et pourvoyant à les supprimer*). Cet article a été abrogé le 23 septembre 2021. La réglementation maintenant applicable aux travaux de nuit se trouve dans le règlement général de la Ville sur les nuisances, à savoir le *Règlement CO-2011-700 sur les nuisances, la paix et le bon ordre*. Celui-ci ne prévoit aucune exception permettant d'obtenir une dérogation pour effectuer des travaux de nuit. Un vide procédural semble donc exister à ce sujet.

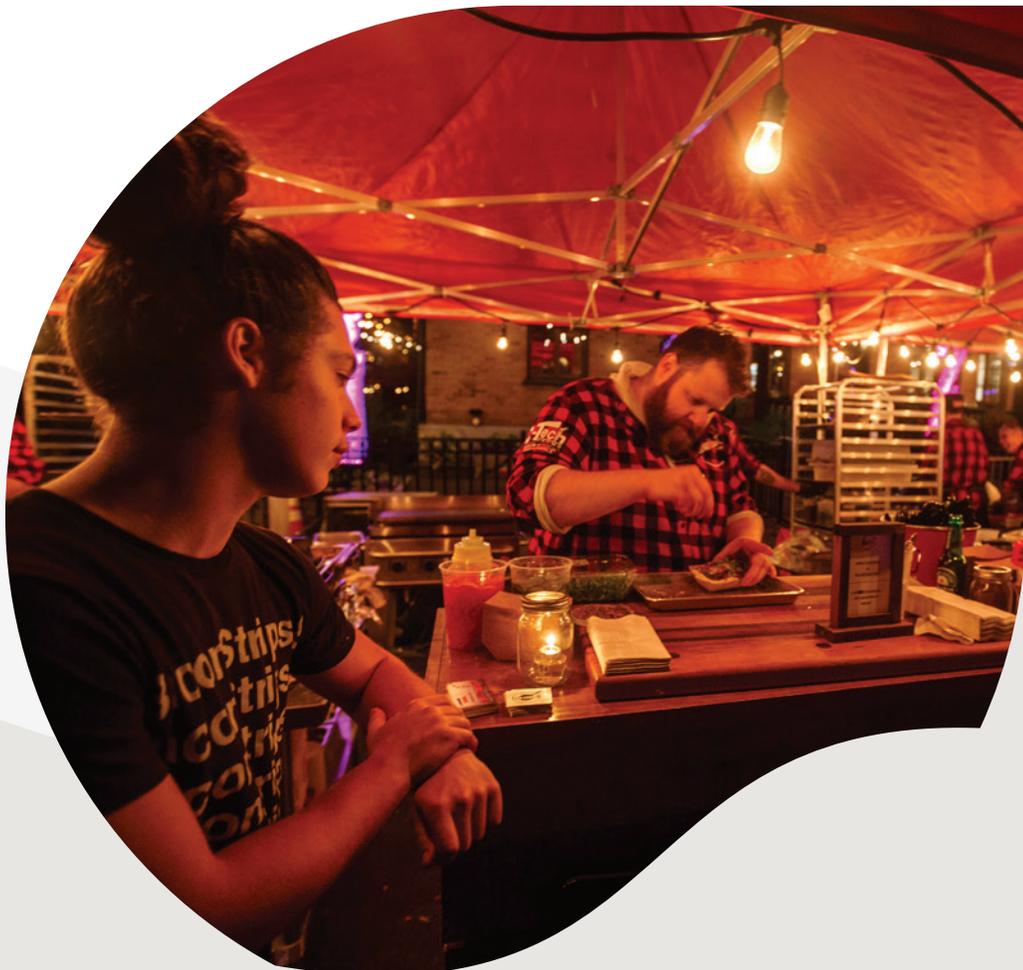
Le Bureau du protecteur du citoyen est conscient que dans certains cas exceptionnels, des travaux doivent être exécutés en dehors des heures normalement permises. Le Bureau est par ailleurs soucieux qu'aucune procédure encadrant ces exceptions ne fasse l'objet d'un règlement. L'élaboration de règles claires afin d'encadrer toute procédure de demande de dérogation conférerait transparence et objectivité au processus décisionnel.

## Réponse de la direction

La Direction du développement s'engage à :

*« Les préoccupations notamment à l'égard des communications, de la réglementation ainsi que de la surveillance des travaux seront prises en considération dans le cas où des travaux de nuit seraient à nouveau nécessaires pour la réalisation du projet. »*

Une rencontre avec la directrice de la Direction du développement a permis de confirmer qu'elle veillera à assurer l'envoi d'une lettre générale préalable à l'exécution de travaux de nuit éventuels, la présence d'un employé de la Ville pour vérifier la conformité des travaux exécutés et une communication plus rigoureuse avec les grands propriétaires des immeubles résidentiels situés à proximité. Quant au vide procédural constaté par le Bureau, des échanges doivent encore avoir lieu avec les différentes directions concernées et un suivi sera effectué.



# Autre enquête

## Opérations de déneigement\*

Bien qu'elles soient essentielles pour permettre les déplacements et assurer la sécurité du public, les opérations de déneigement comportent inévitablement des inconvénients. La Ville et ses sous-traitants se doivent toutefois de les minimiser, tout en étant le plus efficaces et le plus efficaces possible.

Pour la saison hivernale 2021-2022, le Bureau du protecteur du citoyen a reçu une soixantaine de demandes d'intervention liées aux opérations de déneigement. En conséquence, le Bureau a ouvert une enquête sur les principaux irritants causés par celles-ci, à savoir le ramassage/soufflage de la neige, qu'elle a regroupés en quatre grandes catégories :

- › le repérage des enseignes amovibles (affichettes) déployées pour annoncer une telle opération;
- › les délais occasionnellement observés lors de la mise en œuvre de l'opération de ramassage/soufflage après l'installation des affichettes;
- › les difficultés de récupération des véhicules remorqués;
- › les limites du temps d'utilisation des stationnements municipaux mis à la disposition des citoyens lors des opérations de déneigement qui donnent lieu à une interdiction de stationner sur la rue.

Dans le cadre de la présente enquête, le Bureau du protecteur du citoyen a pu constater que les principaux irritants exprimés par les citoyens sont connus et identifiés par la Direction des travaux publics. Cette direction entend mettre en place des solutions afin d'y remédier.

### Engagements

Le Bureau du protecteur du citoyen retient les engagements suivants pris par la Direction des travaux publics en lien avec les constats établis :

**La Direction des travaux publics évalue** présentement les différentes options afin que les enseignes interdisant le stationnement dans le cadre des opérations de ramassage/soufflage de la neige soient plus visibles et qu'elles soient moins susceptibles d'être retirées ou déplacées par des passants;

**La Direction des travaux publics entend prendre les mesures nécessaires** auprès des entrepreneurs effectuant les opérations de ramassage/soufflage de la neige afin d'assurer que les rues identifiées comme étant ramassées/soufflées fassent effectivement l'objet d'une telle opération dans la nuit suivant la pose des affichettes avec un écart maximum de 10 %;

**La Direction des travaux publics entend informatiser** la procédure permettant la localisation des véhicules remorqués en temps réel;

**La Direction des travaux publics informe le Bureau que** la période d'utilisation des stationnements municipaux publics ne peut dépasser 24 heures, ces lieux devant être déneigés pour en assurer l'accès aux employés et utilisateurs.

La Direction des travaux publics et le Bureau du protecteur du citoyen ont convenu qu'un suivi de ces engagements et des mesures prises allait être effectué à la fin de l'hiver 2022-2023. Un document de suivi sera publié dans le rapport annuel 2023 du Bureau.

\* Nous présentons ici une version abrégée du rapport d'enquête. La version intégrale est disponible en annexe.

# CHAPITRE 4

## QUELQUES EXEMPLES DE DOSSIERS



## Facturation imprécise

Le propriétaire d'un immeuble semi-commercial a reçu plusieurs factures de la part de la Ville de Longueuil, à la suite du déplacement des services d'urgence en raison du déclenchement d'une alarme installée dans un local commercial. Le propriétaire déplore qu'on le tienne responsable du déclenchement d'une alarme située à l'intérieur d'un local loué dont il ne possède pas les clés. De plus, la facture n'indique pas dans quel local a eu lieu l'intervention.

### Résultat

Le Bureau explique au propriétaire que la réglementation municipale prévoit la responsabilité du propriétaire dans le cas du déclenchement d'un système d'alarme défectueux ou déclenché inutilement et ayant nécessité l'intervention des services d'urgence.

La Ville étant en mesure de déterminer la provenance exacte de l'alarme, le Bureau a réussi à faire ajouter sur la facture les informations relatives à la provenance de l'appel, afin de permettre au propriétaire de présenter une réclamation à son locataire.

Le Bureau suggère également au propriétaire de prévoir dans ses baux de location une clause qui couvre la responsabilité du locataire lors du déclenchement injustifié d'un système d'alarme.

Quelques mois plus tard, un autre citoyen a contacté le Bureau pour les mêmes motifs. Le Bureau a pu constater que la provenance de l'appel et le nom du commerce impliqué étaient indiqués sur la facture.

## Traitement d'une requête – Dommages hivernaux

Une citoyenne a demandé l'intervention du Bureau à la suite de l'ouverture et de la fermeture de deux requêtes pour dommages sur sa propriété. L'hiver précédent, le camion de déneigement d'un sous-traitant a endommagé la haie de cèdres de la citoyenne. Une première requête a été ouverte au courant du mois de mars. Deux mois plus tard, la Direction des travaux publics fermait ce dossier, mentionnant que les travaux avaient été exécutés. Les travaux n'ayant en fait pas été exécutés, la citoyenne a ouvert une nouvelle requête au Centre de services aux citoyens au cours de l'été. Cette deuxième requête a de nouveau été fermée sans que la situation ait été corrigée.

Dans les deux cas, les requêtes ont été fermées de façon prématurée, la première fois après que le sous-traitant a été informé de la problématique et la deuxième, lorsqu'il a confirmé qu'il effectuerait les réparations ultérieurement. Dans les deux cas, les notes de résolution des requêtes mentionnent que les travaux sont complétés ou à être effectués. La plaignante a alors reçu un courriel indiquant que sa première requête avait été complétée alors que les travaux n'avaient pas été exécutés, ce qui avait créé de la confusion et amené la citoyenne à présenter une deuxième requête.

### Résultat

La Direction des travaux publics s'est engagée à ne procéder à la fermeture de ce type de requêtes qu'une fois la situation réglée, c'est-à-dire lorsque les travaux ont été exécutés ou, si la responsabilité de la Ville n'est pas en cause, une fois cette information transmise au citoyen.

Le Bureau veillera à faire un suivi de cet engagement à l'été 2023.

## Entrée de stationnement bloquée en raison du déneigement

À la suite de la première tempête de l'année, l'entrée de stationnement d'une citoyenne s'est retrouvée inaccessible, puisque le déneigeur y avait poussé toute la neige de la rue, créant une montagne devant le stationnement. La situation s'était déjà produite dans le passé, mais avait été corrigée. Une nouvelle équipe de déneigement ayant pris le relais, le problème s'est posé de nouveau. La citoyenne, dont la maison est située au bout d'une rue en cul-de-sac, a donc demandé l'aide du Bureau afin de faire rectifier le plan de déneigement qui s'applique à sa rue.

### Résultat

Grâce à l'intervention du Bureau, la personne responsable de la planification des opérations de déneigement a effectué des démarches afin de faire rectifier le tracé et d'éviter qu'une telle situation ne se reproduise.

## Stationnement pour personne à mobilité réduite

Une citoyenne contacte le Bureau du protecteur du citoyen, car sa demande pour la mise en place d'un espace de stationnement sur rue réservé aux personnes à mobilité réduite qui lui permettrait d'accéder à son lieu de travail est demeurée sans réponse, et ce, après quatre mois d'attente.

### Résultat

Le Bureau du protecteur du citoyen est intervenu auprès de la direction concernée afin d'obtenir des renseignements quant au traitement de la demande. À la suite de ces démarches, le Bureau a rapidement appris que la demande avait été acceptée et qu'une signalisation temporaire allait être installée en attendant qu'une solution permanente soit mise en œuvre avec la collaboration de l'employeur de la citoyenne. Le lendemain de cet appel, la citoyenne confirmait l'existence de cette signalisation temporaire.

## Bruit en hauteur

Une citoyenne se plaint du bruit émis par la ventilation d'un appareil situé sur le toit d'un immeuble commercial de plusieurs étages à proximité de son logement. Selon elle, ce bruit dépasserait la limite permise par le règlement. Elle demande qu'un inspecteur intervienne, qu'il prenne la mesure du son émis par cet appareil et que, selon les lectures enregistrées, un constat d'infraction soit donné. Un inspecteur s'est rendu sur place et a conclu qu'il ne pouvait intervenir, puisqu'il était difficile d'identifier la source exacte du bruit – celui-ci pouvait provenir de trois appareils distincts sur autant d'immeubles de grande hauteur –, ce qui rend la réglementation difficilement applicable.

### Résultat

Le Bureau du protecteur du citoyen a échangé avec la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme relativement à cette situation. Le règlement municipal qui s'applique prévoit que le niveau de bruit doit être mesuré à la limite du terrain d'où celui-ci provient. L'esprit de ce règlement réfère à des usages pour lesquels il est possible de se déplacer sur le terrain et d'effectuer une lecture au sol, ce qui est le cas de la plupart des terrains résidentiels.

Dans ce cas précis, en se positionnant sur les limites du terrain, l'inspecteur n'est pas en mesure d'enregistrer une lecture de bruit qui est non conforme. Malheureusement, le bruit dérangeant étant en hauteur, l'inspecteur ne peut faire appliquer ce règlement.

Le Bureau du protecteur du citoyen en est venu à la conclusion qu'aucune réglementation municipale ne semble s'appliquer au problème soulevé, c'est-à-dire à un bruit provenant d'une source située en hauteur. Ce dossier nous a permis de constater qu'aucun règlement ne couvre la présente situation.

## Jardins communautaires

Plusieurs citoyens ont demandé au Bureau d'intervenir auprès de l'organisme Les Jardins communautaires de Longueuil, afin que des correctifs soient apportés à l'attribution des lots, à la gestion de la liste d'attente et aux informations disponibles sur le site Internet de l'organisme relativement à ces questions. Ces citoyens demandaient également que le nom des membres du conseil d'administration et les coordonnées de l'organisme soient rendus disponibles.

### Résultat

À la suite de l'intervention du Bureau auprès de la Direction de la culture, du loisir et du développement social, le nom des membres du conseil d'administration et les coordonnées de l'organisme ont été ajoutés sur le site. De plus, les citoyens inscrits sur la liste d'attente peuvent maintenant connaître leur rang en contactant l'organisme.

## Suivi d'une demande de réclamation

Non satisfait de la réponse du Bureau des réclamations relativement à sa demande, un citoyen a demandé à l'enquêteur-évaluateur responsable de son dossier quels étaient les recours possibles à la suite de la décision qui a été rendue. Il a reçu une réponse lui indiquant qu'il était en droit de ne pas être d'accord avec cette décision, sans plus de précision.

### Résultat

À la suite de l'intervention du Bureau du protecteur du citoyen, le Bureau des réclamations s'est assuré, par écrit ou verbalement, que les réclamants soient au courant de leurs droits à différents stades du traitement de leur réclamation. Une nouvelle mesure a été mise en place afin qu'une mention spécifique soit ajoutée dans les correspondances avec les citoyens, afin de les diriger vers les différentes ressources mises à leur disposition.

## Affaissement de la chaussée à la suite de travaux de réfection

La Ville a effectué des travaux sur le réseau d'aqueduc situé à proximité de la résidence du citoyen. À la suite de ces travaux, le pavage a été refait sur toute la largeur de la rue. Peu de temps après, le citoyen a constaté un affaissement de la rue à l'endroit même où les réparations avaient été effectuées, de sorte que chaque autobus, camion ou automobile qui y circulait provoquait des vibrations chez lui. Malgré plusieurs démarches auprès de la Ville, la situation ne s'est pas réglée, deux directions se relançant la balle eu égard à leur responsabilité dans ce dossier.

### Résultat

Après l'intervention du Bureau, une équipe a été envoyée pour apporter les correctifs nécessaires. La situation a donc été réglée à la satisfaction du citoyen.

## Délai de traitement d'une demande de permis de démolition

Un citoyen a entrepris des démarches pour procéder à la démolition de sa résidence, jugée insalubre. Des échanges ont eu lieu avec la Ville afin de confirmer qu'il pourrait ensuite construire une maison neuve sur son terrain. Entre-temps, un comité de démolition a vu le jour et l'octroi des permis de démolition a été suspendu pendant quelques mois. Concurrément, le secteur dans lequel se trouve la propriété du citoyen est devenu patrimonial. Ces changements, ainsi que la conjoncture, ont engendré des délais dans le traitement des demandes de permis de démolition. Ces délais ont entraîné des frais pour le citoyen, qui avait engagé des sommes importantes dans ce projet et qui a dû se reloger, en raison de complications pulmonaires développées en lien avec les moisissures présentes dans la maison. Le citoyen a contacté le Bureau pour savoir s'il était possible de traiter son dossier plus rapidement, vu sa situation.

### Résultat

Le Bureau a sensibilisé la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme à la situation particulière du citoyen. Celle-ci a accepté de revoir rapidement le dossier et de tenir compte des circonstances humaines qui y sont liées. À la suite de cette intervention, le dossier a été présenté aux différents comités responsables de traiter ces demandes et a suivi son cours normal.

## Inspection dans une cour privée sans préavis

Un inspecteur s'est présenté dans la cour arrière d'un duplex afin de vérifier la conformité d'une installation. Une citoyenne a contacté le Bureau afin de dénoncer cette façon de faire et a demandé qu'à l'avenir, un préavis soit envoyé.

### Résultat

Le Bureau a pu renseigner la citoyenne sur les droits des inspecteurs dans le cadre de leur travail.

Ainsi, en vertu de la réglementation municipale, un inspecteur est en droit de visiter et d'examiner l'intérieur ou l'extérieur d'une propriété mobilière ou immobilière pour vérifier si la réglementation est respectée, y prélever des échantillons, y installer des appareils de mesure et procéder à des analyses. Ces visites doivent se faire à des heures raisonnables et ne nécessitent pas un avis préalable, compte tenu du volume élevé d'inspections qui doivent être effectuées.

Par courtoisie pour les citoyens, la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme s'est donné comme politique qu'un inspecteur doit frapper à la porte et se présenter avant d'aller à l'arrière d'une propriété pour une inspection. Toutefois, si personne ne répond, l'inspecteur effectue quand même son inspection, comme le règlement municipal le lui permet.

# CHAPITRE 5

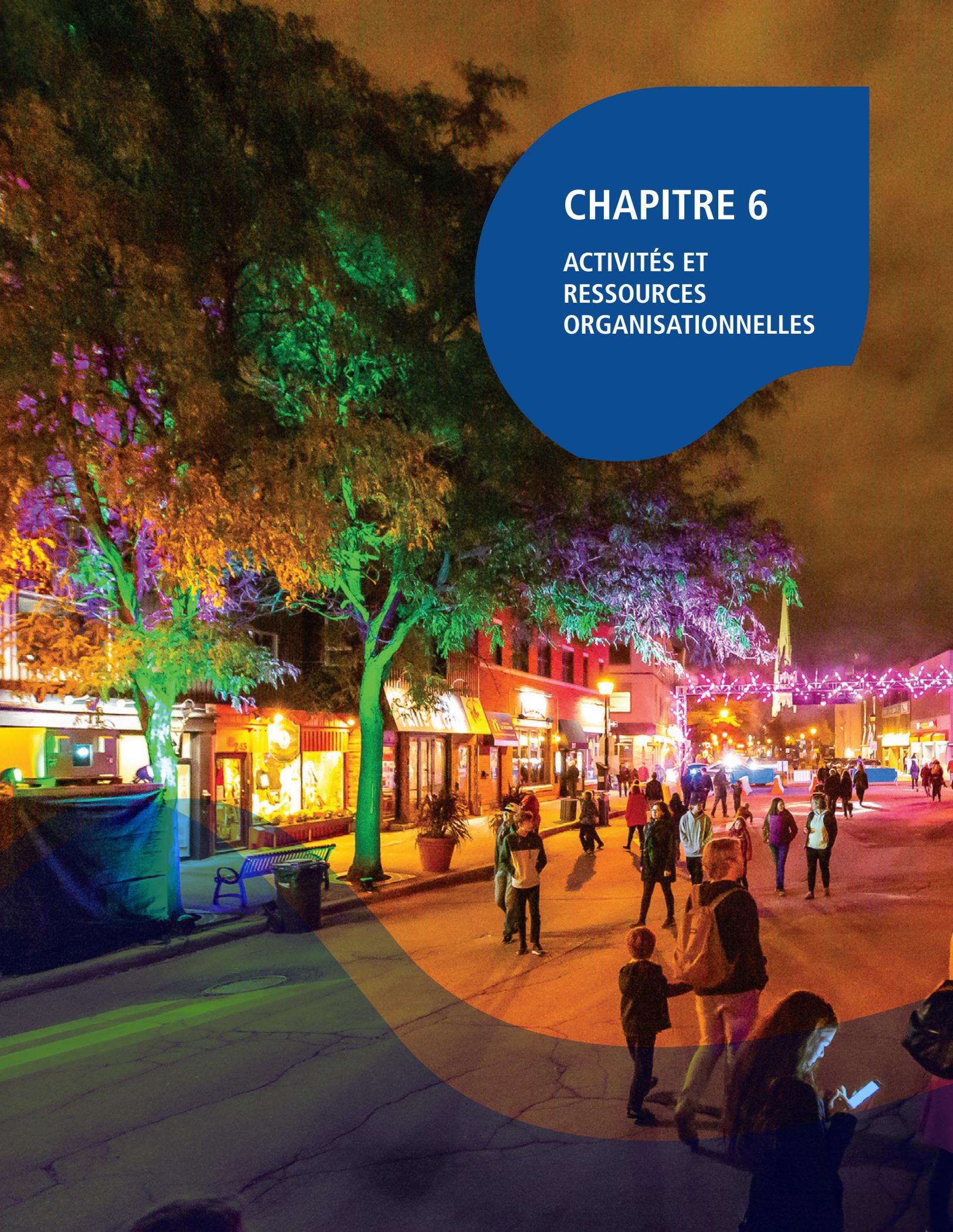
## TABLEAU DES SUIVIS



Direction	Objet	Avis de préoccupation	Suivi	Mise en application
<b>Direction des travaux publics</b>	Nouvel horaire de la collecte des matières résiduelles et déploiement des bacs pour les matières organiques	Un avis de préoccupation a été émis par le Bureau en 2021 et des observations ont été formulées en lien avec ce sujet. Le BPC s'est engagé à suivre l'évolution de la situation.	Rencontre de suivi le 1 <sup>er</sup> novembre 2022	Le Bureau n'a pas reçu de nouvelles plaintes en lien avec ce sujet en 2022.  Des indicateurs de performance opérationnelle et environnementale ont été déployés par la Direction des travaux publics; les nouvelles modalités semblent bien implantées et les citoyens se sont adaptés. Le Bureau note l'ajout d'une personne-ressource pour l'élaboration d'une nouvelle grille de distribution des bacs.
<b>Direction des communications et des affaires publiques</b>	Avis d'interdiction de stationnement; Émission massive de constats d'infraction	Un avis de préoccupation a été émis par le BPC en 2021 à la suite de l'émission massive de constats d'infraction lors du premier avis d'interdiction de stationnement de la saison hivernale. Le Bureau a reçu l'assurance que, lors de l'adoption du plan 2022-2023, une attention particulière sera apportée au problème soulevé par cet avis.	Rencontre de suivi le 28 septembre 2022	Plusieurs démarches ont été entreprises afin de sensibiliser la population aux interdictions de stationnement, notamment en l'informant de la réglementation en vigueur par divers modes de communication, dont les médias, les courriels, les textos, le 311 et les panneaux d'affichage.

Direction	Objet	Recommandations	Réponse de la direction	Mise en application et suivi
<b>Direction de la culture, du loisir et du développement social</b>  <b>Direction du génie</b>	Nuisance causée par une activité sportive	Que l'activité de pickleball ne soit plus autorisée au parc Pierre-Laporte, en bordure de la rue Coursol, dès que les nouveaux terrains spécifiquement prévus à cette fin au parc Immaculée-Conception seront accessibles.	Retenue avec une précision : dès que le système d'éclairage sera installé au parc Immaculée-Conception.	Depuis la mi-août 2022, les terrains de pickleball du parc Immaculée-Conception sont éclairés et accessibles. Le Club de pickleball n'a plus accès au parc Pierre-Laporte depuis la mi-août. Tous les équipements ont été retirés. Les lignes au sol seront enlevées en 2023.

Direction	Objet	Recommandations	Réponse de la direction	Mise en application et suivi
<b>Direction de l'aménagement et de l'urbanisme</b>	Terrains vacants et bâtiments abandonnés	<p>Création d'un registre des terrains vacants et des bâtiments laissés à l'abandon en zone résidentielle ou adjacents à des résidences.</p> <p>Mise en place d'un suivi annuel de l'état de ces terrains et de ces bâtiments prévoyant une inspection annuelle des lieux, en priorité de ceux qui ont déjà fait l'objet d'une plainte, afin d'éviter que les citoyens aient à formuler de nouvelles requêtes d'une année à l'autre.</p>	Retenue	<p>La Direction confirme la mise en place d'un registre et l'embauche de deux nouveaux inspecteurs dédiés, en partie, à ces inspections.</p> <p>Depuis la création du registre, le Bureau informe directement la direction lorsqu'une demande d'intervention est faite en lien avec ces questions; le terrain ou le bâtiment est alors inscrit au registre.</p>
<b>Direction de la culture, du loisir et du développement social</b>	Fermeture d'une rue en lien avec la tenue d'un événement public	Que la Ville consulte préalablement les commerçants touchés par des fermetures de rue en lien avec la tenue d'un événement public, tienne compte des mesures d'atténuation possibles discutées lors de ces consultations et informe les commerçants des décisions prises par les autorités au moins deux semaines avant une fermeture de rue, afin de leur permettre de se préparer adéquatement.	Retenue	La recommandation est suivie lorsqu'une fermeture de rue dure plusieurs jours, mais ne l'est pas lors d'une entrave partielle ou d'une fermeture temporaire.
<b>Direction de l'aménagement et de l'urbanisme</b>	Processus d'émission de permis d'abattage d'arbre	Que la fiche technique <i>Abattage d'arbre/permis</i> soit modifiée et comporte désormais une section détaillant les différentes étapes à franchir pour obtenir un permis d'abattage d'arbre et les modalités qui s'y rattachent.	Retenue en partie, la possibilité pour le citoyen de prendre un rendez-vous lors de la visite de l'inspecteur ayant été exclue.	Les modifications à la fiche sont apportées.

A vibrant night scene of a city street. The trees are illuminated with colorful lights in shades of green, purple, and yellow. People are walking along the sidewalk, and the street is lit up with warm yellow lights from buildings and street lamps. A blue semi-transparent shape is overlaid on the right side of the image, containing the chapter title.

# CHAPITRE 6

ACTIVITÉS ET  
RESSOURCES  
ORGANISATIONNELLES

## Rapport d'activités

Le Bureau du protecteur du citoyen veille constamment à améliorer ses services et ses façons de faire. Différentes activités et réalisations lui ont ainsi permis de continuer à prendre en compte cet aspect important de son travail en 2022.

### Les actions réalisées

#### Sonder la satisfaction des citoyens

Dans une perspective d'amélioration continue, le Bureau a mis sur pied un formulaire de satisfaction afin de prendre le pouls des citoyens quant aux services qu'il a rendus à la population. Une première période test allant du mois d'octobre à la fin de décembre 2022 et visant les citoyens qui avaient déposé des demandes jugées recevables a été ciblée. Plus de 47 % des citoyens sondés ont pris le temps de s'exprimer. Ce taux de participation a incité le Bureau à mener un sondage pour l'année 2023 et, éventuellement, à l'étendre à tous les citoyens qui ont sollicité l'aide du Bureau. Les résultats obtenus permettront au Bureau de s'ajuster et de s'améliorer.

#### Améliorer les outils de travail

L'amélioration des outils de travail visant à traiter plus rapidement les dossiers, selon la nature des demandes et les résultats obtenus, a permis au Bureau de faire de précieux gains de temps et d'efficacité. La création de différents tableaux a permis de recouper des informations essentielles pour le Bureau.

#### Un suivi des mises en œuvre plus rigoureux

Tout au long de l'année, le Bureau s'est assuré de faire un suivi plus serré auprès des directions touchées par les demandes d'intervention, afin de veiller à la bonne mise en place des procédures et des processus recommandés ou convenus visant à améliorer le service rendu et les interactions avec les citoyens.

## La formation professionnelle

### Création d'un nouveau groupe de travail au sein des entités autonomes de la Ville de Longueuil

La vérificatrice générale, l'Office de participation publique de Longueuil, le Bureau d'inspection contractuelle et le Bureau du protecteur du citoyen ont décidé de se regrouper afin d'échanger sur les meilleures pratiques et façons de faire de chacun des bureaux. Ce regroupement permet également un partage des connaissances relatives aux changements législatifs et aux politiques applicables.

### Groupe de codéveloppement des ombudsmans municipaux

La secrétaire générale du Bureau a poursuivi ses rencontres avec les ombudsmans municipaux du Québec. Ceux-ci se font un devoir de se rencontrer régulièrement afin de discuter du travail effectué par chacun, des approches préconisées et des réalités vécues par les différentes instances. Lors de ces rencontres, les ombudsmans peuvent recevoir une personne d'intérêt venue faire une présentation sur un sujet donné. Ainsi, M<sup>e</sup> Marc-André Dowd, Protecteur du citoyen du Québec, s'est adressé au groupe en 2022, ce qui a permis d'échanger sur le travail important réalisé par son organisme.

### Les différentes associations

Le Bureau du protecteur du citoyen est membre de l'Association des responsables de la gestion des plaintes (ARGP), du Forum canadien des ombudsmans (FCO) et de la Corporation des officiers municipaux agréés du Québec (COMAQ). Tout au long de l'année 2022, la secrétaire générale a assisté à différentes conférences et midi-causeries organisées par ces associations et portant sur des sujets d'intérêt tels que la gestion des plaignants récurrents et le phénomène de quérulence, l'interprétation des principes de Venise afin de promouvoir et de protéger le rôle d'ombudsman ou la compréhension des divers styles générationnels pour régler les plaintes.

## Le budget de 2022

Le Bureau du protecteur du citoyen s'est vu attribuer un budget de 137 024 \$ pour la période couverte par le présent rapport, ce montant se répartissant ainsi :

Budget 2022	
Salaires et indemnités	124 124 \$
Services professionnels et administratifs	11 700 \$
Divers	1 200 \$
<b>TOTAL</b>	<b>137 024 \$</b>

# Conclusion



En 2022, les principaux objets des demandes d'intervention ont touché des éléments très concrets de la qualité de vie de la population : déneigement, nuisances diverses, notamment par le bruit, respect du règlement de zonage, délais dans la délivrance de permis, suivis défailants des requêtes citoyennes, etc.

Dans la très grande majorité des cas, nos interventions auprès des différentes directions ont permis de trouver des solutions satisfaisantes pour les citoyennes et les citoyens qui avaient sollicité l'aide du Bureau. Dans les cas où nous avons conclu que les actions de la Ville avaient été raisonnables, équitables et conformes à la réglementation en vigueur, mettant ainsi fin à notre intervention, nous avons justifié nos décisions auprès des requérants en leur fournissant les informations et les explications pertinentes.

Tous les jours, la Ville doit répondre aux besoins et aux attentes de quelque 250 000 personnes réparties sur un territoire de plus de 120 kilomètres carrés divisé en trois arrondissements. Malgré les politiques, les processus et les mesures de contrôle en place, et malgré la meilleure volonté des quelque 3 000 employés municipaux, il y aura toujours des zones grises, des erreurs humaines commises de bonne foi, des coches mal taillées et des responsabilités ou des suivis à assurer qui tombent entre deux chaises.

Notre rôle consiste à nous assurer qu'aucun citoyen ne subit de préjudice en raison de ces manquements ou de ces irritants. Et à convenir avec les directions concernées des mesures à prendre pour les corriger de manière durable.

Ce processus d'amélioration continue au bénéfice de la population ne peut se faire sans l'ouverture d'esprit et la flexibilité des directions auprès desquelles nous intervenons. Encore une fois en 2022, nous avons pu constater, de manière générale, leur bonne collaboration à la réalisation de notre mission, et nous les en remercions.



1916 - 2010  
MICHEL CHARTRAND SYNDICALISTE

# ANNEXE 1 – Rapport d’enquête

## Aménagement de la rue Bédard

### Contexte

Au printemps et à l’été 2022, la Direction du génie a supervisé le réaménagement de la voie cyclable, du marquage au sol et de la signalisation de la rue Bédard, sur un tronçon d’environ 500 mètres entre la rue Grou et le boulevard Jacques-Cartier, dans l’arrondissement du Vieux-Longueuil.

Ce réaménagement inclut, non seulement une interdiction de stationner, mais également une interdiction de s’arrêter, par exemple pour déposer ou prendre un passager, des deux côtés de la rue Bédard, entre la rue Grou et le boulevard Jacques-Cartier.

Une première série de demandes d’intervention a été reçue au Bureau du protecteur du citoyen au courant du mois de mai 2022 alors qu’un nouveau marquage de la chaussée sur la rue Bédard était effectué. Vu la grogne suscitée par ce marquage, la Direction du génie est rapidement intervenue afin de faire effacer ce marquage et des mesures temporaires ont été mises en place. Au mois d’août de la même année, une nouvelle signalisation, se voulant permanente, a été déployée, interdisant, entre autres, le stationnement en tout temps sur rue. Le Bureau a alors été saisi d’une deuxième série de demandes d’intervention, des résidents se sentant lésés et ayant le sentiment de ne pas avoir été entendus face à ce changement qui engendre des conséquences importantes pour eux.

### Objectif

Le Bureau du protecteur du citoyen a décidé d’ouvrir une enquête à la suite de ces plaintes pour mieux cerner les motifs au soutien de l’élaboration de ce nouvel aménagement et le processus de communication mis en place afin d’assurer l’adhésion de toutes les parties concernées.

#### Documentation consultée et dirigeants rencontrés lors de l’enquête

- › Analyse en vue d’une rencontre avec la Commission du transport actif et de la circulation « Point 98-8 École Saint-Romain » du 24 octobre 2019;
- › Procès-verbal de la réunion de la Commission du transport actif et de la circulation tenue le 24 octobre 2019;
- › Procès-verbal de la séance ordinaire du comité exécutif de la Ville de Longueuil tenue le 27 novembre 2019;
- › Analyse en vue d’une rencontre avec la Commission du transport actif et de la circulation « École Saint-Romain » du 17 avril 2020;
- › Procès-verbal de la réunion de la Commission du transport actif et de la circulation tenue le 17 avril 2020;
- › Procès-verbal de la séance ordinaire du comité exécutif de la Ville de Longueuil tenue le 20 mai 2020;
- › Fiche technique « Mise aux normes du réseau cyclable École Saint-Romain (rue Bédard) », 31 mai 2022;
- › Lettres Info-travaux du 28 juin 2021, du 30 mai 2022 et du 8 juillet 2022 adressées aux citoyens;
- › Plan directeur des déplacements cyclables 2018;
- › La secrétaire générale du Bureau du protecteur du citoyen a rencontré, par visioconférence, le chef du service Mobilité durable et éclairage le 8 août 2022;
- › Les commissaires et la secrétaire générale du Bureau du protecteur du citoyen ont rencontré, par visioconférence, la directrice de la Direction du génie et le chef du service Mobilité durable et éclairage le 26 septembre 2022.

## Analyse

La rue Bédard est une artère locale à double sens de neuf mètres de large située dans l'arrondissement du Vieux-Longueuil et sur laquelle se trouve l'école Saint-Romain. Cette école fait partie du Centre de services scolaire Marie-Victorin (CSS Marie-Victorin) et selon les informations obtenues par le Bureau du protecteur du citoyen, il s'agit d'une des écoles dont les élèves, en proportion, utilisent le plus le transport actif pour se déplacer, à savoir à pied et à vélo.

Avant les changements apportés dernièrement à cette artère, il y avait sur la rue Bédard une voie cyclable située du côté est de la rue sur une largeur d'au plus 1,5 mètre et permettant la circulation des vélos dans les deux sens, soit moins que les trois mètres normalement requis pour une bande cyclable bidirectionnelle.

À la demande du CSS Marie-Victorin et de la direction de l'école, la Direction du génie a convenu de procéder à la mise aux normes du réseau cyclable du secteur selon les critères établis par le ministère des Transports et, par conséquent, de le rendre plus sécuritaire. Ces travaux se sont imposés encore plus à la suite de l'agrandissement de l'école Saint-Romain, qui compte désormais 600 élèves.

Mentionnons que le Réseau de transport de Longueuil (RTL) prévoit un circuit d'autobus sur la rue Bédard<sup>1</sup>. Sur cette artère locale, il y a donc une voie de circulation des véhicules automobiles à double sens, une voie de circulation des vélos à double sens, un circuit du RTL et le passage des autobus scolaires. Avant les travaux en cause, le stationnement était permis entre la rue Lincourt (Grou)\* et le boulevard Jacques-Cartier.

Afin de rendre plus sécuritaire le déplacement des écoliers, plusieurs analyses ont été effectuées par la Direction du génie pour évaluer les différentes options disponibles. Le Bureau du protecteur du citoyen croit important de détailler ici les différentes options qui ont été présentées depuis le début du projet de réaménagement de la circulation aux abords de l'école Saint-Romain.

### 2019 – Option de convertir la rue Bédard en sens unique entre les rues Grou et Giroux

En 2019, la Direction du génie a procédé à une première analyse de la circulation dans le secteur de l'école Saint-Romain et a produit un document dans le cadre d'une rencontre avec la Commission des transports actifs et de la circulation<sup>2</sup>. Ce document, bien que très étoffé, porte principalement sur la problématique de la circulation directement aux abords de l'école et fait état de la situation entre les rues Grou et Giroux.

S'appuyant notamment sur une étude du volume de circulation, la Direction du génie a proposé à la Commission du transport actif et de la circulation<sup>3</sup> de convertir la rue Bédard en sens unique vers le nord uniquement entre la rue Grou et Giroux et d'aménager un lien cyclable unidirectionnel sur ce tronçon situé devant l'école Saint-Romain. Le plan prévoyait une interdiction d'immobilisation de l'autre côté de la rue.

Le Bureau du protecteur du citoyen note que l'étude produite au soutien de cette recommandation contient le commentaire suivant :

\*UNE CONSULTATION PUBLIQUE OU UNE SOIRÉE D'INFORMATION POUR LES RÉSIDENTS DOIT ÊTRE PRÉVUE AFIN DE BIEN ÉVALUER LES IMPACTS SUR LES RUES AVOISINANTES<sup>4</sup>. (La mise en forme provient du document.)

Cette recommandation a été adoptée par la Commission du transport actif et de la circulation le 24 octobre 2019 et soumise à l'approbation du comité exécutif. Lors de sa séance ordinaire du 27 novembre 2019, le comité exécutif n'a pas adopté cette recommandation. Notons que le CSS Marie-Victorin n'était pas non plus favorable à la recommandation de la Commission du transport actif et de la circulation.

1 Le circuit a été détourné vers le boulevard Jean-Paul-Vincent en mai 2022 et a repris à la mi-octobre 2022.

2 Analyse en vue d'une rencontre avec la Commission du transport actif et de la circulation « Point 98-8—École Saint-Romain » du 24 octobre 2019.

3 Depuis le printemps 2022, la Commission de la mobilité et de la circulation.

4 Analyse en vue d'une rencontre avec la Commission du transport actif et de la circulation « Point 98-8—École Saint-Romain » du 24 octobre 2019, p. 53.

À la demande du comité exécutif, un comité de travail conjoint, composé d'élus, de professionnels de la Ville, de membres de la direction de l'école Saint-Romain et du CSS Marie-Victorin, a été mis sur pied en mars 2020, afin d'examiner la meilleure façon d'accroître la sécurité des élèves allant et revenant de l'école à vélo et de favoriser le déplacement actif.

### 2020 – Option de procéder à une chaussée désignée sur la rue Bédard, entre le boulevard Jacques-Cartier et la rue Grou

Ce comité de travail a dressé les grandes orientations qui ont guidé le travail de la Direction du génie. Une nouvelle analyse des lieux a été faite contenant plusieurs recommandations<sup>5</sup>. Ce document, portant principalement sur le périmètre entourant l'école Saint-Romain, propose l'aménagement d'une chaussée désignée sur la rue Bédard, entre la rue Lincourt et le boulevard Jacques-Cartier :

Une ligne de rive blanche est présente sur cette portion de la rue. Bien que l'intention semble être d'identifier un lien cyclable, la largeur ne le permet que pour une seule direction. Aucun pictogramme qui indique l'orientation des vélos n'est présent. Ce raccordement doit être bonifié conformément aux normes de voies cyclables actuelles. Considérant la largeur de cette portion de rue et l'impact avec le stationnement, le lien cyclable envisagé serait une chaussée désignée<sup>6</sup>. (Les soulignements viennent des auteurs du rapport.)

La recommandation de procéder à une chaussée désignée permettait alors le stationnement sur rue. Cette recommandation a été adoptée à l'unanimité par la Commission du transport actif et de la circulation le 17 avril 2020. Le comité exécutif a également adopté cette recommandation le 20 mai 2020.

Les travaux d'aménagement d'une chaussée désignée entre la rue Lincourt et le boulevard Jacques-Cartier devaient être effectués au courant de l'année 2021. Pour des raisons découlant des impacts de la pandémie, les travaux ont été reportés au printemps 2022. Au moment de l'exécution de ces travaux, cet aménagement a suscité plusieurs réactions de la part des parents et de la direction de l'école qui s'inquiétaient de la sécurité des élèves circulant à vélo. La Direction du génie est alors intervenue afin de faire cesser les travaux et une solution temporaire fut déployée dans l'attente de trouver une solution permanente.

### 2022 – Option de procéder à l'aménagement de bandes cyclables unidirectionnelles et interdire le stationnement en tout temps sur la rue Bédard

Ce revirement de situation a forcé la Direction du génie à intervenir rapidement, l'aménagement temporaire ne pouvant rester en place pour le début de la nouvelle année scolaire. Une nouvelle analyse a été faite contenant deux scénarios d'aménagement<sup>7</sup>. Dès le 31 mai, il a été recommandé de retenir l'option d'aménager deux bandes cyclables unidirectionnelles de part et d'autre de la rue Bédard tout en conservant une voie de circulation automobile dans les deux sens. En raison de l'étroitesse de la rue Bédard, la mise en œuvre de cette option a entraîné une interdiction de stationner et même d'immobiliser un véhicule des deux côtés de la rue.

Ces travaux ont été réalisés d'urgence en juillet et en août, à temps pour la rentrée scolaire. La Direction du génie a recommandé cette option plutôt que celle de l'implantation d'un sens unique sur la rue Bédard, entre la rue Grou et le boulevard Jacques-Cartier, ce qui aurait permis de maintenir l'autorisation de stationner sur un des deux côtés de la rue Bédard.

5 Analyse en vue d'une rencontre avec la Commission du transport actif et de la circulation « École Saint-Romain » du 17 avril 2020.

6 *Id.*, p. 36.

7 Fiche technique « Mise aux normes du réseau cyclable École Saint-Romain (rue Bédard) », 31 mai 2022.

## Communication citoyenne

Le Bureau du protecteur du citoyen a pris connaissance des lettres Info-Travaux acheminées aux résidents du secteur dans le cadre de ces travaux. Une première lettre datée du 28 juin 2021 informe les citoyens du projet de mises aux normes du réseau cyclable sur plusieurs rues en indiquant de façon générale que ces travaux consistent à faire du marquage au sol et à poser de nouveaux panneaux de signalisation. Cette lettre est adressée à l'ensemble des citoyens touchés par ce projet, lequel couvre huit rues distinctes.

Une deuxième lettre a été envoyée spécifiquement aux résidents de la rue Bédard le 30 mai 2022. Cette lettre fait état des mesures transitoires mises en place par la Direction du génie et précise qu'une signalisation temporaire d'interdiction de stationnement sur rue est en vigueur. La lettre précise que la Direction du génie est à étudier les différentes options pour la suite des choses.

Finalement, une troisième communication datée du 8 juillet 2022 a été envoyée aux résidents de la rue Bédard. Cette lettre informe les résidents de la dernière option retenue, à savoir des bandes cyclables bidirectionnelles impliquant une interdiction de stationnement sur rue en tout temps. Les citoyens ont ainsi été informés des travaux à être effectués une fois la décision prise.

## L'option de la rue Lincourt

Dans le cadre de son enquête, le Bureau du protecteur du citoyen était soucieux de savoir si des analyses avaient été effectuées pour convertir la rue Lincourt en sens unique (dans le sens opposé à la rue Bédard) afin de réduire l'impact de l'interdiction de stationnement pour les résidents de la rue Bédard.

Selon les informations fournies par la Direction du génie, la rue Lincourt étant encore plus étroite que la rue Bédard, elle ne pourrait accueillir le débit additionnel de véhicules qui y seraient redirigés, advenant que la rue Bédard soit convertie en sens unique.

L'absence de feu de circulation au coin de la rue Lincourt et du boulevard Jacques-Cartier, de même que la vocation de la rue Bédard à titre d'axe principal pour ce secteur qui sert de rue de raccordement au réseau artériel, ont été soulignés au Bureau du protecteur du citoyen pour justifier le choix de maintenir la rue Bédard à double sens, entraînant ainsi une interdiction de stationnement en raison de la présence de deux bandes cyclables de part et d'autre de la chaussée.

Le Bureau note que ces observations ont été faites alors que seule la reconversion de la rue Bédard en rue à sens unique a été analysée.

## Observations

Le secteur en cause est un quartier résidentiel entouré de deux grands boulevards et composé d'une série de petites rues qui se rabattent toutes sur la rue Bédard. Plusieurs rues sont discontinues et de géométrie irrégulière. L'accès aux différentes artères s'en trouve affecté. Au cœur de ce secteur se trouve l'école Saint-Romain, qui est adossée au Parcours du Cerf. Dans le cadre du réaménagement des voies cyclables, la Direction du génie se devait de composer avec cette trame de rues particulière.

À la lecture des différents documents produits dans le cadre de cette enquête, il ressort que la préoccupation initiale dans ce dossier était de rendre l'accès à l'école Saint-Romain plus sécuritaire tout en favorisant le déplacement actif. Les études menées en 2019 et 2020 analysent les différentes solutions pouvant être mises en place selon les mouvements véhiculaires, piétonniers et cyclistes à proximité de l'école, de même que le trajet emprunté par le RTL.

Bien que l'analyse de 2019 n'ait pas porté sur la reconversion de la rue Bédard entre le boulevard Jacques-Cartier et la rue Grou (Lincourt), le Bureau du protecteur du citoyen note déjà un souci de la part de la Direction du génie d'avoir un échange avec les résidents du secteur afin de pouvoir évaluer adéquatement l'impact, pour les résidents du secteur, du nouvel aménagement alors proposé.

L'analyse produite en 2020, qui traite brièvement de la portion de la rue Bédard en cause dans le présent rapport, souligne également que l'option recommandée à ce moment, à savoir l'aménagement d'une chaussée désignée, est suggérée vu la configuration de cette rue et l'impact sur le stationnement que peuvent avoir les autres options.

Le Bureau du protecteur du citoyen constate que malgré ces remarques, aucune séance publique d'information n'a été tenue pour présenter le projet aux citoyens de la rue Bédard, entre la rue Lincourt et le boulevard Jacques-Cartier, notamment les motifs des changements envisagés, les objectifs poursuivis, les contraintes physiques et réglementaires et les options considérées pour accroître la sécurité des usagers du corridor cyclable.

La lettre Info-Travaux transmise aux résidents en juillet 2022 ne fait qu'informer les citoyens d'une décision qui a déjà été prise et pour laquelle ils n'ont pas eu voix au chapitre.

Il ne fait aucun doute que cet aménagement a été repensé, d'abord et avant tout, afin d'assurer la sécurité des élèves empruntant la piste cyclable pour se rendre et revenir de l'école. Concrètement, il s'agit donc d'un aménagement cyclable qui a été principalement conçu pour une utilisation limitée dans le temps. Pourtant, son utilisation ne fait l'objet d'aucune limitation qui pourrait permettre aux résidents de stationner leurs véhicules sur cette rue, par exemple le soir et le week-end, quand il n'y a pas d'école, ou durant les mois de neige et de froid, une période qui n'est pas propice à l'utilisation d'un vélo. À cet effet, la Direction du génie indique que cette limitation nécessiterait un nouveau marquage de rue complet afin de retirer les bandes cyclables et de permettre la circulation et le stationnement en conformité avec les normes applicables. Cela irait aussi à l'encontre de la politique de la Ville qui veut favoriser le transport actif à vélo et diminuer la dépendance à l'auto, non seulement durant la belle saison, entre les mois d'avril et novembre, mais également en dehors de cette période, une éventualité désormais envisageable en raison du réchauffement climatique.

La Direction du génie indique également que sur la rue Bédard, pour des motifs de sécurité des cyclistes, elle n'avait d'autres choix, selon les normes gouvernementales en vigueur, que d'imposer une interdiction d'arrêter dans la piste cyclable et non juste une interdiction de stationner.

Le Bureau du protecteur du citoyen constate de son côté qu'aucune analyse approfondie ne semble avoir été effectuée afin d'envisager la reconversion en sens unique de la rue Lincourt, ce qui aurait permis de minimiser les impacts pour les résidents de la rue Bédard. La fiche technique « Mise aux normes du réseau cyclable École Saint-Romain (rue Bédard), datée du 31 mai 2022 et produite pour la direction générale, énumère très sommairement les avantages et les inconvénients de cette solution.

## Conclusion

Le Bureau du protecteur du citoyen reconnaît l'importance d'assurer la sécurité des élèves de l'école Saint-Romain qui s'y rendent à vélo.

Le Bureau comprend aussi très bien le mécontentement des citoyens de la rue Bédard, entre la rue Grou et le boulevard Jacques-Cartier, qui ont été mis devant un fait accompli lorsque des interdictions de stationnement, voire de s'arrêter en bordure de rue, leur ont été imposées. Bien que la Ville possède la capacité légale de procéder ainsi puisqu'elle est propriétaire de la voie publique, il n'en demeure pas moins que ces mesures sont susceptibles de poser des inconvénients concrets aux riverains, en particulier aux personnes qui reçoivent des visiteurs à mobilité réduite ou qui dépendent de livreurs pour subvenir à des besoins essentiels (nourriture, médicaments, équipement de première nécessité, etc.)

Autant du point de vue écologique que de celui de la santé, il est de mise que des voies cyclables sécuritaires soient offertes aux citoyens de tous âges, y compris les écoliers, afin de favoriser le transport actif. Il s'agit d'un projet de société auquel il est souhaitable que le plus grand nombre adhère, y compris ceux qui subissent des inconvénients découlant de ces aménagements.

Dans ce dossier, la Ville a travaillé de concert avec le CSS Marie-Victorin et la direction de l'école Saint-Romain afin de trouver des solutions particulièrement bien adaptées aux enjeux de sécurité aux abords immédiats de l'école. Ces solutions ont permis

d'aménager un débarcadère pour autobus scolaire, un autre pour les parents qui viennent chercher ou reconduire leurs enfants et une piste cyclable en site propre, sur le terrain de l'école, qui permet une circulation dans les deux sens et qui ne nuit pas aux piétons. Cette collaboration entre la Ville et le CSS Marie-Victorin a donné d'excellents résultats pour ce qui est de l'aménagement aux abords immédiats de l'école.

Pour ce qui est du réaménagement de la voie cyclable entre la rue Lincourt (Grou) et le boulevard Jacques-Cartier, la Ville ne semble pas avoir consenti les mêmes efforts pour analyser l'option de conversion de la rue Lincourt en sens unique et pour obtenir l'adhésion des citoyens directement concernés par les mesures envisagées. La pandémie n'a pas aidé, le projet initial ayant dû être reporté de plus d'un an, si bien qu'il a été réalisé dans la précipitation en mai 2022, la première version ayant même donné lieu à un cafouillage qui a heureusement été rapidement reconnu et corrigé.

Il s'agit d'une occasion ratée, car, d'un point de vue collectif, il est souhaitable que le plus grand nombre possible de citoyens adhère aux objectifs de mobilité active et de primauté de la sécurité des écoliers. Cela aurait pu être fait en organisant des séances publiques d'information pour les citoyens visés, afin de leur faire part de la problématique de la sécurité des écoliers, des contraintes physiques avec lesquelles il faut composer, des différentes options qui sont envisageables et des mesures possibles d'atténuation. Évidemment, ces séances doivent avoir lieu avant les prises de décision finale, afin que les citoyens puissent avoir voix au chapitre.

## Recommandations

En conséquence de ce qui précède, le Bureau du protecteur du citoyen formule les recommandations suivantes :

**Le Bureau du protecteur du citoyen recommande** qu'une séance publique d'informations avec les citoyens soit dorénavant prévue en amont de tout projet similaire ayant un impact sur les résidents d'un quartier donné. Au besoin, les directions de service concernées pourront recourir à l'expertise du nouvel Office de participation publique afin d'établir les modalités de ces séances pour qu'elles soient les plus productives possibles et qu'elles rejoignent le plus grand nombre de citoyens concernés.

**Le Bureau du protecteur du citoyen recommande**, dans le cas de la rue Bédard, que la Direction du génie procède à une nouvelle analyse des lieux au plus tard le 30 novembre 2022 afin de dresser un bilan de la situation après trois mois d'expérience avec le nouvel aménagement entre la rue Lincourt/Grou et le boulevard Jacques-Cartier. Ce bilan devrait contenir une étude actualisée de la faisabilité de la conversion des rues Lincourt et Bédard en sens unique ainsi qu'une autre sur la faisabilité de limiter l'utilisation des voies cyclables à la belle saison, soit entre le 15 avril et le 1<sup>er</sup> novembre. Une séance d'information incluant les résultats de ces analyses devrait être tenue avec les citoyens concernés au courant du mois de décembre 2022. Cette séance devrait présenter les différentes options qui ont été considérées et les motifs qui justifient la solution privilégiée.

Note au lecteur : Les rues Bédard et Lincourt sont, sur presque toute leur longueur, deux rues parallèles situées une à côté de l'autre. Toutefois, à son extrémité nord, la rue Lincourt bifurque vers l'ouest jusqu'à la rue Bédard et devient alors la rue Grou. Les rues Lincourt et Grou forment donc une seule et même intersection avec la rue Bédard.

# ANNEXE 2 – Rapport d’enquête

## Remboursement d’une demande de certificat d’abattage d’arbre

### Contexte

Le Bureau du protecteur du citoyen a été appelé à se pencher sur la question des modalités de paiement prévues dans le cadre de demandes d’abattage d’arbre qui sont refusées.

### Analyse

En vertu de la réglementation municipale, un citoyen doit acquitter les frais d’obtention du certificat d’abattage d’arbre avant que le certificat soit émis :

*Règlement CO-2016-946 établissant la tarification applicable pour les biens, services et activités offerts par la ville*

#### CHAPITRE I – GÉNÉRALITÉS

3. À moins d’une indication contraire, tout tarif établi par ce règlement est payable d’avance et est non remboursable.

#### CHAPITRE X – URBANISME – SECTION IV – PERMIS ET CERTIFICAT

§ 2. – Certificat d’autorisation 47. Les tarifs suivants sont applicables pour l’obtention d’un certificat d’autorisation pour :

21° abattage d’un arbre d’un diamètre de plus de 5 cm et moins de 20 cm  
Tarif de base : 60 \$ + tarif additionnel : 54 \$ / arbre

22° abattage d’un arbre d’un diamètre de 20 cm ou plus  
Tarif de base : 60 \$ + tarif additionnel : 387 \$ / arbre

23° abattage d’un arbre mort, malade ou dangereux  
Tarif de base : 60 \$ + tarif additionnel : 26 \$ / arbre

À la suite d’une demande de certificat d’abattage d’arbre, un inspecteur désigné ira observer les lieux et déterminera la validité de la demande<sup>8</sup>. Le dépôt d’une demande de certificat d’abattage, laquelle inclut le dépôt des sommes énumérées, ne donne pas lieu systématiquement à la délivrance d’un certificat d’autorisation. La Direction de l’aménagement et de l’urbanisme mentionne qu’il s’agit d’une demande d’analyse de dossier et qu’à la suite de cette analyse, le certificat d’abattage peut être délivré ou peut être refusé<sup>9</sup>.

8 À cet effet, il existe une fiche technique « Abattage d’arbre/permis requis » mise à la disposition des citoyens établissant les différentes étapes à suivre et les critères devant être respectés : Fiche technique « Abattage d’arbre/permis requis »

9 Voir la fiche technique « Abattage d’arbre/permis requis ».

À la suite de cette analyse, si la demande de certificat est refusée, les sommes déboursées ne seront pas remboursées, à l'exception de trois situations :

1. Le citoyen a demandé l'abattage d'un arbre situé dans l'emprise publique et non sur un terrain privé;
2. Le citoyen a demandé l'abattage d'un arbre, mais il s'agit d'un frêne (gratuit);
3. Le citoyen a demandé un permis pour abattre un arbre sain, mais finalement il s'agissait d'un arbre mort. Un crédit sera offert pour la différence. Un citoyen doit donc payer pour l'obtention d'un permis afin de pouvoir abattre un arbre même si, en fin de compte, il n'est pas autorisé à le faire. Il a été expliqué au Bureau du protecteur du citoyen que les sommes encaissées ne sont pas remboursées puisque le service d'analyse de la demande a été effectué. Le service ayant été rendu, le citoyen doit payer.

Le Bureau du protecteur du citoyen croit qu'un coût fixe d'analyse devrait être établi et clairement identifié et distinct des coûts du certificat d'abattage d'arbre. Le citoyen ne devrait pas être tenu responsable d'assumer des coûts additionnels pour l'obtention du certificat d'abattage d'arbre si les conclusions de l'analyse sont défavorables. Ces deux frais devraient être distincts l'un de l'autre.

## Conclusion

Un travail important est effectué en amont de la décision de délivrer, ou non, un certificat permettant d'abattre un arbre. L'inspecteur responsable doit se déplacer, effectuer des vérifications, prendre connaissance des documents déposés. Par ailleurs, les coûts associés à ce travail devraient être représentatifs du travail effectué et un montant spécifique devrait y être associé. Si le certificat d'abattage d'arbre n'est pas délivré à la suite de l'analyse, le citoyen ne devrait pas avoir à assumer les coûts additionnels d'obtention du certificat qui lui a été refusé.

## Recommandation

En conséquence, le Bureau du protecteur du citoyen formule la recommandation suivante :

**Le Bureau du protecteur du citoyen recommande** que le coût d'analyse d'une demande de certificat d'abattage d'arbre soit spécifiquement établi et indiqué comme tel et qu'en cas de refus de pouvoir délivrer le certificat à la suite de l'analyse, le citoyen n'ait pas à assumer les coûts additionnels prévus pour l'abattage de cet arbre.

# ANNEXE 3 – Rapport d'enquête

## Processus d'émission des permis – Bureau du cinéma et de la télévision

### Contexte

Le Bureau du protecteur du citoyen a été appelé à se pencher sur l'encadrement et le processus d'émission des permis par le Bureau du cinéma et de la télévision de la Ville de Longueuil. Deux plaintes distinctes ont été soumises au Bureau du protecteur du citoyen dans le cadre de l'octroi de ces permis. Une première situation concerne la tenue de deux événements consécutifs au même endroit et ayant des impacts pour les résidents du secteur concerné. L'autre situation concerne le tournage dans un même lieu de plusieurs séances d'une série télévisée quotidienne.

S'agissant de deux événements distincts, mais concernant tous deux les tournages cinématographiques, le Bureau du protecteur du citoyen a décidé de produire un seul rapport traitant de ces deux dossiers.

### Analyse

Les demandes de permis de tournage sur le territoire de la Ville de Longueuil sont traitées en fonction d'un document élaboré en 2005. La *Politique pour l'obtention d'un permis pour tournage cinématographique* a été adoptée le 9 mai 2005 par le Conseil d'arrondissement du Vieux-Longueuil et n'a pas fait l'objet d'une refonte depuis ce temps. Elle a cependant été remplacée le 21 novembre 2021 par une *Procédure pour l'obtention d'un permis pour tournage cinématographique*. Les modifications alors apportées touchent la tarification pour les tournages, laquelle est maintenant prévue dans le *Règlement CO 2016-946 établissant la tarification applicable pour les biens, services et activités offertes par la Ville*. Une référence à cet effet est maintenant formulée dans la *Procédure pour l'obtention d'un permis pour tournage cinématographique*. Outre ce changement, la politique est demeurée la même depuis son adoption en 2005.

En 2017, la Ville de Longueuil s'est dotée d'un Bureau du cinéma et de la télévision afin de pouvoir offrir un guichet unique d'information aux différents producteurs et de promouvoir les avantages de son territoire pour des fins de tournage.

Le Bureau du cinéma et de la télévision relève de la Direction de la culture, du loisir et du développement social. Cette direction encadre les tournages sur le territoire de la Ville suivant les grandes orientations données par le comité exécutif. Toutefois, l'analyse des demandes et l'octroi de permis de tournage sont sous la responsabilité d'un technicien en réglementation à la Direction des travaux publics. Il y a donc un travail qui est fait en étroite collaboration entre ces deux directions quant aux tournages ayant lieu sur le territoire.

Il a été expliqué au Bureau du protecteur du citoyen que la Ville de Longueuil a choisi de se positionner comme ville accueillante aux tournages, par opposition à une ville hostile ou une ville neutre. Cette orientation a été confirmée par le comité exécutif. Dans ce contexte, et compte tenu du nombre de demandes sans cesse croissant, la Direction de la culture, du loisir et du développement social travaille présentement à revoir la *Procédure pour l'obtention d'un permis pour tournage cinématographique* afin de bien encadrer cette activité qui s'est beaucoup développée au cours des dernières années.

Le Bureau du protecteur du citoyen a d'ailleurs pris connaissance d'un rapport élaboré par la Direction de la culture, du loisir et du développement social traitant de différents enjeux reliés à cette industrie sur le territoire. Ce rapport brosse un portrait global de ces différents enjeux tout en comparant les différentes façons de faire de plusieurs municipalités. Il y est notamment proposé qu'une ressource entièrement dédiée au Bureau du cinéma et de la télévision de la Ville de Longueuil soit embauchée.

Actuellement, les producteurs doivent soumettre une pétition signée par 90 % des citoyens des secteurs affectés donnant leur accord au tournage dans le cadre de trois situations, à savoir : les tournages de nuit, les tournages de plus de trois jours ou les tournages dans un secteur précis du Vieux-Longueuil ayant fait l'objet d'un nombre de tournages important ces dernières années. Il est à noter que seule l'exigence des tournages de nuit est prévue dans la *Procédure pour l'obtention d'un permis pour tournage cinématographique*, les deux autres situations ayant été élaborées sans être enchâssées.

### Événements consécutifs

Dans un premier temps, le Bureau du protecteur du citoyen a regardé le processus d'émission des permis alors qu'un premier événement public, ayant des impacts sur la circulation locale, l'achalandage et le bruit, s'est déroulé dans un secteur et que, successivement, un tournage a été autorisé sur le même emplacement.

À la Direction des travaux publics, lors du dépôt d'une demande d'un permis de tournage, le responsable s'assure que la demande n'entre pas en conflit avec la tenue d'un événement déjà autorisé au même endroit par la Direction de la culture, des loisirs et du développement social. Le fait que deux événements aient lieu consécutivement au même endroit ne constitue pas un motif de refus d'une demande. Dans la situation décrite, aucune pétition n'était requise.

Les tournages, ajoutés aux autres événements organisés par la Direction de la culture, des loisirs et du développement social, peuvent être source de dérangement pour les citoyens qui en subissent les conséquences. Il apparaît donc important pour le Bureau du protecteur du citoyen que lors de l'analyse d'une demande de permis de tournage, un exercice plus approfondi soit effectué par le responsable du Bureau du cinéma et de la télévision de la Ville de Longueuil. La simple consultation du calendrier des événements n'est pas suffisante pour assurer que le cumul des conséquences soit pris en considération.

### Séries télévisées quotidiennes

Le Bureau du protecteur du citoyen a également regardé le processus d'émission des permis dans le cadre des tournages autorisés pour les séries télévisées quotidiennes. Il s'agit d'une réalité relativement nouvelle sur le territoire de la Ville qui a vu le jour avec la série *District 31*. Ces tournages, sans être nécessairement consécutifs, sont récurrents dans un même lieu tout au long de la série. Ce qui implique des tournages fréquents dans un même secteur, mais non consécutifs. Il ne s'agit donc pas d'une situation nécessitant une pétition signée par les résidents du secteur concerné.

S'il est facile de concevoir que ces tournages soient avantageux pour le citoyen offrant sa résidence comme plateau de tournage et pour la Ville qui octroie des permis chaque jour de tournage, il est tout aussi facile de concevoir les désagréments qu'ils occasionnent pour les résidents du secteur visé. Surtout que ces tournages peuvent s'étendre sur plusieurs années.

Un tournage sur une rue résidentielle entraîne des répercussions pour les résidents de cette rue. En plus des interdictions de stationner sur rue, les équipes de tournage utilisent des camions avec génératrices qui occasionnent du bruit. De plus, les résidents sont invités à limiter les travaux à l'extérieur de leur résidence afin d'assurer que le bruit qu'ils occasionnent ne perturbe pas le tournage.

## Conclusion

Le Bureau du protecteur du citoyen note la volonté de l'administration municipale de bien encadrer l'industrie des tournages sur le territoire de la Ville et de revoir la *Procédure pour l'obtention d'un permis pour tournage cinématographique*. Comme il est important de considérer les impacts pour les résidents des secteurs visés par les tournages cinématographiques, le positionnement de la Ville à titre de ville accueillante nécessite un suivi et une mise à jour régulière de l'encadrement de l'ensemble des règles entourant les tournages.

## Recommandations

Le Bureau du protecteur du citoyen formule donc les recommandations suivantes dans le cadre de la refonte de la *Procédure pour l'obtention d'un permis pour tournage cinématographique* :

**Le Bureau du protecteur du citoyen recommande** que soient élaborées des règles afin d'encadrer la tenue successive d'événements publics et de tournages cinématographiques dans un même secteur selon l'ampleur des événements en cause. **Le Bureau du protecteur du citoyen recommande** que soient élaborées des règles afin d'encadrer le tournage des séries télévisées pour réduire les impacts auprès des résidents des secteurs concernés ou de mettre en place un processus qui assure l'adhésion par ces derniers.

# ANNEXE 4 – Rapport d'enquête

## Travaux sur une ligne mitoyenne entre un terrain privé et un parc municipal

### Contexte

Une citoyenne résidant à la même adresse depuis plus de 45 ans contacte le Bureau du protecteur du citoyen à la suite de travaux réalisés par la Ville sur la ligne mitoyenne de son terrain avec un parc municipal. Ces travaux consistaient à poser une nouvelle clôture autour de la piscine se trouvant dans ce parc. La citoyenne soutient que son terrain n'a pas été remis en état à la suite de ces travaux et demande que des modifications soient apportées à la clôture ayant été installée par la Ville.

### Analyse

Le terrain de la citoyenne est mitoyen avec un terrain appartenant à la Ville sur lequel un parc avec bassin public a été aménagé. Avant les travaux réalisés par la Ville, il y avait sur le terrain de la citoyenne une clôture qui délimitait les deux terrains. Cette clôture avait été posée il y a plusieurs années et était constituée de mailles de chaîne dans lesquelles étaient insérées des lattes à certains endroits dans la clôture. Avec le temps, plusieurs végétaux avaient poussé autour et à travers la clôture, assurant à madame une certaine intimité. De plus, une haie longeant la clôture de la citoyenne sur son terrain a grandi avec les années, accentuant l'effet d'intimité.

Avant les travaux effectués par la Ville, le bassin aquatique qui se trouve dans le parc municipal était entouré d'une clôture dont une partie se trouvait à être celle de la citoyenne. À la suite d'une recommandation émise par un coroner, le *Règlement sur la sécurité des bains publics* a été modifié afin d'adopter de nouvelles normes quant à la grosseur des mailles permises sur une clôture entourant une piscine. La grosseur a ainsi été diminuée afin d'empêcher le passage d'objet sphérique d'une certaine taille. La Ville de Longueuil, comme les autres municipalités du Québec, a dû revoir l'ensemble des clôtures entourant les bains publics se trouvant sur son territoire afin d'en assurer leur conformité.

La clôture de la citoyenne n'étant pas aux normes, la Ville se devait de poser une nouvelle clôture. Avec le temps, des troncs d'arbres avaient passé au travers de l'ancienne clôture et il devenait difficile de poser une nouvelle clôture sans abîmer l'autre. De plus, deux clôtures se seraient retrouvées à quelques centimètres l'une de l'autre.

Afin de contrer cela, la Ville a rencontré la citoyenne et lui a demandé de pouvoir retirer son ancienne clôture et de la remplacer à ses frais.

Cette demande a été faite par écrit en date du 30 mars 2020 et les conditions énumérées étaient les suivantes :

- › Les travaux sont aux frais de la Ville;
- › Votre clôture privée sera enlevée après la coupe des poteaux à leur base;
- › Les bases de béton enfouies resteront en place;
- › Les branches, arbres et végétaux ayant poussé entre les mailles de la clôture seront coupés au besoin et ne seront pas remplacés;
- › La nouvelle clôture sera installée sur la propriété de la Ville.

La citoyenne a accepté cette entente et a apposé sa signature sur la lettre. La Ville a donc procédé à retirer l'ancienne clôture appartenant à la citoyenne pour en poser une nouvelle. Pour ce faire, plusieurs branches d'arbres et autres végétaux ont dû être coupés. Deux troncs d'arbres ont été coupés, mais n'ont pas été dessouchés. Ces troncs se situent sur le terrain de la citoyenne entre la clôture et la haie.

La Ville a proposé à la citoyenne de poser une toile sur la nouvelle clôture pour bloquer la vue sur son terrain et sa maison. Un choix lui a été offert, à savoir une toile verte qui laisserait passer plus de lumière et une toile noire beaucoup plus opaque. La citoyenne a choisi la toile verte, puisque la couleur noire ne lui convenait pas. Les discussions à ce sujet ont eu lieu une fois la clôture posée et les travaux grandement avancés. Par ailleurs, tout au long, la citoyenne a soutenu vouloir des lattes insérées dans les mailles de la clôture plutôt qu'une toile.

La citoyenne a fait appel au service du Bureau du protecteur du citoyen relativement à trois éléments, à savoir l'état de son terrain – qui n'aurait pas été adéquatement nettoyé après les travaux – et plus précisément la présence de souches restantes sur son terrain. Elle s'est plainte également de la finition de la clôture posée par la Ville et aurait souhaité que des lattes soient insérées entre les mailles afin de créer un effet d'intimité plutôt que la toile suggérée. Finalement, elle souligne que la nouvelle clôture a créé un espace avec la délimitation du terrain de son voisin qui n'existait pas auparavant et elle voudrait que la Ville vienne fermer cet espace.

### L'état du terrain

En ce qui concerne l'état du terrain de madame, et plus particulièrement les troncs d'arbres, le responsable des travaux mentionne ne pas avoir eu connaissance de la présence de ces souches et du désir de la citoyenne qu'elles soient dessouchées. Il s'agit de troncs situés entre la clôture et la haie. Les deux souches dont fait état la citoyenne sont bien visibles. Il semble que la Ville ait dû couper ces troncs d'arbres afin de pouvoir apposer la nouvelle clôture.

Si la Ville décidait de les dessoucher en passant par le terrain de la citoyenne, le terrain serait grandement abîmé et la haie endommagée. De plus, le trou laissé sur le terrain de la citoyenne à la suite de cette activité serait considérable.

Si la Ville passait par le parc municipal, elle devrait retirer l'ouvrage nouvellement posé, incluant les poteaux de béton dans le sol. Ce que la Ville ne désire pas faire vu les coûts associés à cette option. La Ville considère que l'entente signée par la citoyenne ne fait pas état de dessouchage et que cette question n'a jamais été abordée dans le cadre du présent dossier.

Le retrait des souches n'a pas été abordé avec la citoyenne et n'a pas été pris en considération par la Ville lors de la réfection de la clôture. La lettre d'entente fait état des branches, arbres et végétaux qui seront coupés, mais ne mentionne pas le dessouchage. Il aurait été beaucoup plus facile de traiter cette question avant que les travaux ne soient effectués. La Ville se retrouve face à une situation fâcheuse qui aurait pu être facilement évitée avant la pose de la clôture.

## La clôture

La citoyenne mentionne que la toile verte ne cache pas suffisamment sa maison et sa cour et ne permet pas de couper la vue des usagers du parc et de la piscine. La citoyenne aurait voulu que la Ville pose des lattes en travers les mailles de chaîne de la nouvelle clôture et non une toile, qui recouvre dorénavant toute la clôture.

La citoyenne soutient que ces lattes lui apporteraient une plus grande intimité et que son ancienne clôture en avait. Le Bureau du protecteur du citoyen a pu constater sur des photos prises avant les travaux que la clôture de la plaignante avait, à certains endroits, des lattes passées en travers les mailles. Avec les nouvelles normes entourant la grosseur des mailles permises, la Ville mentionne que le coût de ces lattes aurait été disproportionné, la clôture ayant une longueur de 60 pieds, et que cette option n'a jamais été envisagée. Cet élément ayant été discuté après la réalisation de l'ouvrage, la citoyenne a la perception de ne pas avoir été suffisamment informée de l'ensemble des conséquences résultant de ces travaux.

Lors des échanges avec la Ville à ce sujet, il a été discuté de la possibilité d'ajouter une deuxième couche de toile verte du côté de la résidence de la citoyenne. Madame a soutenu vouloir que des lattes soient posées et n'a pas donné suite à cette offre.

La clôture de la citoyenne venait également délimiter son terrain avec la ligne de lot de son voisin arrière. La nouvelle clôture a été posée à environ 30 centimètres de l'ancienne, laissant ainsi un jour avec la clôture arrière du voisin. La citoyenne demande que cet espace soit comblé par la Ville. La Ville a finalement été poser une section de clôture afin de fermer cet espace créé par les travaux. Il a été mentionné au Bureau du protecteur du citoyen que cet espace aurait dû être fermé lors de la réalisation des travaux.

## Conclusion

Les végétaux présents en abondance autour de l'ancienne clôture jouaient un rôle d'écran important. Le retrait de cet écran naturel ajoute sans aucun doute au sentiment de la citoyenne de ne plus avoir l'intimité qu'elle possédait avant les travaux.

Le Bureau du protecteur du citoyen croit que l'option d'une toile afin de procurer de l'intimité à la citoyenne plutôt que des lattes est une option raisonnable, vu les nouvelles normes en vigueur et les coûts associés à la pose de lattes de très petites dimensions sur toute la longueur de la clôture. Le Bureau du protecteur du citoyen retient que la citoyenne a fait le choix de prendre la toile verte moins opaque, mais une autre option s'offrait à elle, à savoir une toile noire plus opaque. Le Bureau note également que dans d'autres cas similaires au présent, le même choix a été offert aux citoyens.

En ce qui concerne le dessouchage des troncs d'arbres encore présents sur le terrain de la citoyenne, le Bureau du protecteur du citoyen se doit d'évaluer les différentes options possibles et soupeser la balance des inconvénients. Selon l'état actuel du terrain, procéder au dessouchage de ces troncs en passant par le terrain de la citoyenne occasionnerait des dommages considérables. La haie devrait être retirée et il s'agit d'un écran végétal important restant à la suite des travaux. Les dommages occasionnés au terrain seraient importants, le passage de la machinerie pour effectuer une telle manœuvre viendrait grandement endommager le terrain.

Procéder au dessouchage en passant par le parc municipal entraînerait les mêmes dommages au terrain de la Ville et nécessiterait de retirer l'ouvrage tout juste complété. Dans le présent dossier, le Bureau du protecteur du citoyen considère que les impacts et les coûts associés au dessouchage sont trop importants vu les inconvénients occasionnés par la présence de ces souches. Il importe de souligner que l'emplacement des souches, à savoir entre la clôture et la haie, a une incidence dans les conclusions ici formulées.

Dans le présent dossier, le Bureau du protecteur du citoyen ne suggère aucune action à entreprendre pour les motifs ci-haut expliqués. Par ailleurs, le Bureau note que cette situation aurait pu être évitée si un travail plus précis avait été effectué en amont des travaux et si chaque élément soulevé avait été discuté avec la citoyenne préalablement à la réalisation de cet ouvrage.

## Recommandation

Afin d'éviter qu'une telle situation ne se reproduise, nous formulons la recommandation suivante :

**Le Bureau du protecteur du citoyen recommande** de faire un recensement exhaustif de l'état des terrains privés et des impacts potentiels lors de travaux effectués sur ces derniers, incluant la nécessité ou non de procéder à du dessouchage, de mieux prévoir les actions devant être entreprises par la Ville en lien avec ces constats et de communiquer aux citoyens concernés l'ensemble de ces impacts avant le début des travaux.

# ANNEXE 5 – Avis de préoccupation

## Travaux station de métro Longueuil (projet Centre-Ville)

Le présent avis de préoccupation fait suite aux informations obtenues dans le cadre des travaux ayant lieu à la station de métro Longueuil (projet Centre-Ville) et vise à souligner les éléments qui ont été observés et pour lesquels le Bureau du protecteur du citoyen est préoccupé et entend faire un suivi.

Le projet en cause est un projet d'envergure qui entraînera des répercussions pour les citoyens du quartier et les riverains des tours avoisinantes pour encore plusieurs années. Dans ce contexte, le Bureau du protecteur du citoyen est soucieux de l'impact de ces travaux sur la qualité de vie des citoyens, particulièrement les travaux de nuit, de même que des ressources mises à la disposition des citoyens durant ces travaux.

Le principal irritant soulevé par les citoyens qui ont contacté le Bureau du protecteur du citoyen en lien avec les travaux qui se déroulent dans le secteur du métro Longueuil émane des travaux de nuit ayant été autorisés et exécutés sur trois périodes distinctes au cours de la période estivale 2022. Les citoyens ont reçu des lettres afin de les informer de la tenue de ces travaux préalablement à la réalisation de chacune de ces phases.

Le Bureau du protecteur du citoyen a été informé que les travaux de nuit avaient été autorisés par le comité interdirectionnel, mis sur pied spécifiquement dans le cadre de ce projet, et regroupant les principales directions de la Ville. Une procédure élaborée par la Direction de l'aménagement et de l'urbanisme, mais qui n'est plus en vigueur, aurait servi de guide et cette direction aurait été consultée afin d'aider à élaborer les mesures d'atténuation mises en place visant à minimiser l'impact de ces travaux pour les résidents du secteur.

Il a été expliqué que ces travaux devaient se faire de nuit vu la nature spécifique des travaux, à savoir le retrait d'une poutre positionnée de façon stratégique au-dessus de l'édicule du métro. Il s'agissait d'une question de sécurité des usagers du métro et des citoyens. Seuls certains travaux précis et spécifiques pouvaient être faits durant cette période.

Les travaux de nuit ont été autorisés pour une première période allant du début du mois de mai à la mi-mai, pour une deuxième période de trois semaines commençant à la mi-juin et finalement une autre période s'étalant de la mi-juillet à la mi-août à l'exception des deux semaines de congé de la construction. Il a été jugé préférable d'aviser les riverains de la tenue de travaux de nuit par des lettres envoyées de façon distincte avant le début de chaque phase, les imprévus et les délais ne permettant pas de connaître de façon précise les dates où des travaux de nuit allaient devoir être effectués. Par ailleurs, un avis général mentionnant que les dates précises allaient être communiquées subséquemment aurait sans aucun doute permis aux citoyens du secteur visé de mieux se préparer et d'éviter l'escalade des sentiments d'impuissance et de frustration provoqués par l'envoi de lettres successives.

La réglementation municipale prévoyait auparavant la possibilité pour un entrepreneur d'obtenir une autorisation spéciale de la part de la Ville afin de pouvoir effectuer des travaux de nuit (article 10 du *Règlement numéro 00-4428 concernant les nuisances par le bruit et pourvoyant à les supprimer*). Cet article a été abrogé le 23 septembre 2021. La réglementation maintenant applicable en ce qui concerne les travaux de nuit se retrouve dans le règlement général de la Ville sur les nuisances, à savoir le *Règlement CO-2011-700 sur les nuisances, la paix et le bon ordre*. Ce règlement ne prévoit aucune exception afin d'obtenir une dérogation pour effectuer des travaux de nuit. Un vide procédural semble avoir été laissé à cet effet.

Le Bureau du protecteur du citoyen est conscient que dans des cas exceptionnels, certains travaux doivent être exécutés en dehors des heures permises. Le Bureau est par ailleurs soucieux qu'aucune procédure encadrant ces exceptions ne soit

dorénavant prévue par règlement. L'élaboration de règles claires afin d'encadrer la procédure de demande de dérogation apporterait transparence et objectivité au processus décisionnel.

Les travaux de nuit se sont étalés sur une période de quatre mois et ont nécessairement eu des impacts importants sur la qualité de vie des résidents du secteur. Aucun représentant de la Ville n'a été assigné afin de se rendre sur les lieux pour vérifier la conformité des travaux qui y étaient exécutés. La Ville s'en est remis au promoteur, Groupe Devimco, afin d'assurer la conformité des travaux exécutés. Considérant la nature exceptionnelle des travaux de nuit autorisés, tant par la complexité de ces travaux que la durée, le Bureau du protecteur du citoyen est préoccupé qu'aucun employé responsable n'ait été désigné afin de vérifier que les travaux de nuit qui étaient exécutés étaient conformes à ceux autorisés et d'assurer que les mesures d'atténuation soient mises en place.

Le Bureau du protecteur du citoyen croit également que la désignation d'une personne responsable du chantier dont les coordonnées auraient été remises aux résidents leur aurait permis de pouvoir communiquer leurs inquiétudes et d'obtenir des réponses à leurs questionnements. Le Bureau du protecteur du citoyen est soucieux qu'une meilleure communication soit faite aux citoyens concernés afin de leur fournir les moyens nécessaires pour être mieux informés.

Finalement, le Bureau du protecteur du citoyen note la création d'un comité de mobilisation regroupant divers acteurs du projet et auquel les citoyens sont invités à participer. L'existence de ce comité de même que les modalités d'adhésion ont été transmises aux grands propriétaires des tours avoisinantes qui ne semblent pas avoir véhiculé l'information auprès des locataires. Le Bureau du protecteur du citoyen souligne cette initiative et encourage la Ville à veiller à ce que l'information soit transmise aux personnes concernées.

# ANNEXE 6 – Rapport d'enquête

## Opérations de déneigement

### Contexte

Pour une ville, les opérations de déneigement constituent une activité importante, laquelle a un impact direct sur l'ensemble des citoyens et des utilisateurs des réseaux routiers et piétonniers. Le déroulement de ces opérations est directement relié aux conditions météorologiques observées au cours de la saison hivernale. Un hiver plus clément au niveau des températures et des précipitations facilitera les activités de déneigement et réduira l'impact sur les utilisateurs des différents réseaux.

Pour la saison hivernale 2021-2022, le Bureau du protecteur du citoyen a reçu une soixantaine de demandes d'intervention reliées aux opérations de déneigement, sans compter les dizaines d'autres formulées auprès du Centre de services aux citoyens. Les motifs de ces plaintes sont principalement liés à la qualité et/ou à la rapidité du tassement de la neige qui encombre les rues ou les trottoirs ainsi qu'aux dommages causés aux propriétés lors des opérations de déneigement. Bien que certaines de ces demandes relèvent de causes indépendantes de la volonté ou des pratiques de la Direction des travaux publics, notamment les quantités, l'intensité et la nature des précipitations, certains motifs invoqués dans le cadre de ces demandes ont un lien direct avec le déroulement des opérations de déneigement, en particulier celles relatives aux opérations de ramassage/soufflage.

Le Bureau du protecteur du citoyen a répertorié les irritants causés par les opérations de ramassage/soufflage en quatre catégories :

- › le repérage des enseignes amovibles, ou affichettes, déployées pour annoncer une telle opération;
- › les délais occasionnellement observés lors de la mise en œuvre de l'opération de ramassage/soufflage après l'installation des affichettes;
- › les difficultés de récupération des véhicules remorqués par leurs propriétaires;
- › les limites du temps d'utilisation des stationnements municipaux mis à la disposition des citoyens lors des opérations de déneigement.

Les plaintes liées aux irritants causés par les opérations de ramassage/soufflage relevant des processus et des méthodes mises de l'avant par la Direction des travaux publics, les commissaires au Bureau du protecteur du citoyen ont décidé d'ouvrir une enquête à ce sujet.

### Objectif

Le Bureau du protecteur du citoyen est soucieux d'obtenir des renseignements en lien avec les problématiques énumérées ci-haut et de connaître les actions que la Direction des travaux publics entend mettre en place afin d'adresser ces situations et éventuellement permettre de diminuer les insatisfactions communes vécues par les citoyens et les utilisateurs des réseaux routiers et piétonniers.

## Documentation consultée et dirigeants rencontrés lors de l'enquête

- › Règlement CO-2014-859 relatif au stationnement hivernal;
- › Règlement CO-2012-730 relatif à la circulation et au stationnement;
- › Requêtes de citoyens formulées auprès du Centre de services aux citoyens;
- › Les commissaires et la secrétaire générale du Bureau du protecteur du citoyen ont rencontré, par visioconférence, le directeur de la Direction des travaux publics et le chef de la division Déneigement, réglementation et signalisation.

## Analyse

Le déneigement constitue l'une des principales missions de la Direction des travaux publics. Cette activité se divise en quatre grandes opérations, à savoir : le déblaiement, le déblaiement final, le ramassage/soufflage et l'épandage.

Le déblaiement et l'épandage d'abrasifs sont déclenchés à la suite d'une précipitation de neige d'au moins 3 centimètres sur les trottoirs et d'au moins 5 centimètres dans les rues (une telle opération peut être lancée même si ces seuils ne sont pas atteints dans les situations de verglas et/ou de pluie verglaçante). Au cours d'une année moyenne, on dénombre de 10 à 15 opérations de cette nature partout sur le territoire de la municipalité.

Le transport de la neige vers un des trois sites de dépôt à neige ou le soufflage de la neige sur les terrains sont déclenchés à partir d'une accumulation de 10 centimètres au sol. Cette activité est effectuée en phases, les rues artérielles et les rues collectrices (reliant deux rues artérielles) étant systématiquement déneigées lorsque ce seuil est atteint. Les rues avec deux trottoirs et celles avec un trottoir sont ensuite déneigées. Pour les autres rues à bordures, principalement situées dans les quartiers résidentiels, le ramassage ou le soufflage de la neige est effectué en fonction du degré de tolérance d'accumulation de la neige. Lorsque la taille des congères formées par les opérations de tassement de la neige nuit trop à la circulation des véhicules, une opération de ramassage/soufflage est alors enclenchée, ce qui peut se produire une fois ou plus rarement deux, dans une année typique.

Les quatre principaux motifs d'insatisfaction soumis par les citoyens tels que décrits ci-haut seront analysés et traités par le Bureau du protecteur du citoyen dans le cadre de la présente enquête.

### 1. Le repérage des enseignes amovibles, ou affichettes, déployées pour annoncer une opération de ramassage/soufflage de la neige

Lorsqu'une opération de ramassage/soufflage de la neige est déclenchée, les affichettes sont déployées par des équipes dédiées à cette tâche en matinée avant 11 h. De couleur jaune, elles sont fixées à des poteaux de bois et déposées sur les congères à tous les 100 mètres afin que les citoyens puissent les repérer et être informés de l'opération à venir au cours de la soirée ou de la nuit qui vient. Ces affichettes prévoient une interdiction de stationner entre 18 h et 8 h.

Le déploiement de ces affichettes fait l'objet d'un suivi par géolocalisation et les responsables de leur installation sont tenus de soumettre un rapport écrit confirmant les rues où elles ont été mises en place. Les agents de réglementation de la Ville parcourent les rues visées par une opération de ramassage/soufflage à partir de 18 h et, s'il y a lieu, émettent des contraventions aux propriétaires de véhicules stationnés sur la rue. Aucune contravention n'est donnée si l'agent ou l'agente de stationnement constate que les affichettes ont été retirées.

Les citoyens ont souligné au Bureau du protecteur du citoyen que ces affichettes sont parfois absentes ou difficilement repérables étant donné leur taille et le fait qu'elles sont parfois retirées ou déplacées par des passants. La Direction des travaux publics est consciente de ces éléments et envisage deux options à cet effet :

1. Les panneaux dits Lexan, comme ceux utilisés par la Ville de Montréal, qui sont fixés à des poteaux de signalisation (plus visibles et très difficiles à enlever par un quidam);
2. Des panneaux lumineux actionnés par géomatique, une technologie d'avant-garde qui nécessiterait toutefois des investissements considérables.

Ces options sont présentement analysées en fonction de plusieurs éléments, dont les coûts. La possibilité de mettre en place un nouveau système graduellement dans certains secteurs de la Ville est notamment évaluée. En conséquence, les affichettes qui existent présentement continueront à être utilisées au courant des prochains hivers dans le cadre des opérations de ramassage/soufflage pour plusieurs secteurs. Il est donc important de miser sur une communication efficace auprès des citoyens.

À cet effet, de concert avec la Direction des communications et des affaires publiques, la Direction des travaux publics a mis de l'avant plusieurs initiatives visant à informer les citoyens sur la politique et les activités de déneigement. En particulier, plus de 105 000 citoyens, sur une population de 250 000, sont abonnés au système électronique d'alerte qui permet d'être informé en temps utile sur son ordinateur ou sur son téléphone intelligent de l'entrée en vigueur d'une période d'interdiction de stationnement dans les rues lors de la nuit à venir en raison d'une opération de déblaiement/déglaçage/épandage d'abrasifs.

### 2. Les délais occasionnellement observés lors de la mise en œuvre de l'opération de ramassage/soufflage après l'installation des affichettes

Le Bureau du protecteur du citoyen a pu observer qu'à l'occasion, il arrive que l'opération de ramassage/soufflage annoncée ne se réalise pas dans la période annoncée sur les enseignes amovibles. Il s'agit du principal irritant exprimé par les plaignants.

Dans ces situations, malgré les nombreux moyens de communication mis de l'avant par la Ville, les citoyens sont dans l'incertitude pour ce qui est de savoir quand l'opération sera effectivement réalisée et ils doivent parfois pendant plusieurs nuits s'empêcher de laisser leurs véhicules dans la rue lors de la période d'interdiction de stationnement.

La Direction des travaux publics explique cette problématique par le fait que, dans certains secteurs, il peut y avoir un écart entre l'objectif du nombre de rues où la neige sera ramassée/soufflée et où des affichettes sont donc installées et le nombre de rues où l'opération a effectivement lieu durant la période visée.

Lors de la rencontre tenue dans le cadre de la présente enquête, la Direction des travaux publics a mentionné vouloir faire baisser cet écart à un maximum de 5 % à 10 % alors que présentement il peut facilement dépasser ce ratio dans certaines situations.

Les contrats actuels de déneigement ne prévoyant pas de clause spécifique à ce sujet, la Direction des travaux publics compte sur les rencontres de démarrage de la saison d'hiver et sur les suivis subséquents pour amener les entrepreneurs<sup>10</sup> à mieux planifier leur travail.

### 3. Les difficultés de récupération des véhicules remorqués par leurs propriétaires

Lorsque des véhicules doivent être remorqués pour permettre le passage des équipements de ramassage/soufflage de la neige, le Bureau du protecteur du citoyen a été saisi de situations au cours desquelles des citoyens avaient eu de la difficulté à repérer leurs véhicules.

La procédure suivie est actuellement la suivante : pour chaque véhicule remorqué, la firme de remorquage indique dans une fiche de localisation, le modèle et la plaque d'immatriculation du véhicule ainsi que le lieu où il a été déposé. Après avoir procédé à quelques remorquages, le remorqueur prend une photo de la fiche à l'aide de son cellulaire et l'expédie par courriel

<sup>10</sup> Les activités de déneigement sont réalisées à 83 % à contrat et à 17 % en régie, c'est-à-dire par les cols bleus de la Ville.

au répartiteur des travaux publics qui peut ainsi indiquer aux propriétaires concernés ayant composé le 311 où ils peuvent retrouver leurs véhicules. Il peut donc s'écouler une période plus ou moins longue entre le moment où le véhicule est remorqué et celui où le citoyen peut savoir où est rendu son véhicule. Le problème n'est pas seulement le temps entre le remorquage et le moment où les propriétaires peuvent connaître la localisation du véhicule, mais aussi le fait qu'il peut y avoir des oublis étant donné que la procédure n'est pas effectuée en temps réel. De plus, la procédure présentement en vigueur implique plusieurs intervenants, augmentant les risques d'une erreur ou d'un oubli.

La Direction des travaux publics est consciente de cette problématique et désire informatiser la procédure afin de permettre la localisation des véhicules remorqués en temps réel. La localisation des véhicules sera alors immédiate et pourra être fournie en temps réel. Cet exercice de balisage basé sur les meilleures pratiques est actuellement en cours.

#### Les limites du temps d'utilisation des stationnements municipaux mis à la disposition des citoyens lors des opérations de déneigement

Lors des périodes d'interdiction de stationnement sur rue pour cause de déneigement, la Ville met à la disposition des citoyens des stationnements municipaux (bibliothèques, arénas, parcs, etc.).

Le stationnement y est permis pour une période maximale de 24 heures, ce que déplorent des citoyens habitant sur des rues où l'opération de ramassage/soufflage de la neige n'a pas été réalisée dans les délais annoncés. Dans certains cas, l'opération peut prendre place plus de 24 heures après l'installation des affichettes.

La Direction des travaux publics explique que cette limite de 24 heures est impérative, car les stationnements municipaux doivent eux-mêmes être déneigés afin d'en donner l'accès en tout temps aux usagers des installations municipales comme les bibliothèques ou les arénas.

Dans le pire des scénarios, un citoyen dont la rue n'a pas été déneigée la nuit précédente comme il avait été annoncé par la pose d'affichettes devrait normalement pouvoir stationner sur une rue déneigée située à proximité de son domicile sans avoir à retourner pour une deuxième journée consécutive dans un stationnement municipal temporaire.

## Conclusion

Bien qu'elles soient essentielles pour permettre les déplacements et assurer la sécurité du public, les opérations de déneigement comportent inévitablement des inconvénients. La Ville et ses sous-traitants se doivent toutefois de minimiser ces inconvénients, tout en étant le plus efficaces et efficients possible.

Le Bureau du protecteur du citoyen a pu constater dans le cadre de la présente enquête que les principaux irritants soulevés par les citoyens auprès du Bureau sont connus et identifiés par la Direction des travaux publics. Cette direction entend mettre en place des solutions afin d'y remédier, certaines devant être déployées dès la saison hivernale 2022-2023. Le Bureau entend faire un suivi auprès de la Direction des travaux publics au courant de la prochaine année afin d'assurer une diminution du nombre de plaintes ou d'irritants au sujet du service de ramassage/soufflage lors des opérations de déneigement.

## Engagements

Le Bureau du protecteur du citoyen retient les engagements suivants pris par la Direction des travaux publics en lien avec les constats établis dans le cadre de la présente enquête :

**La Direction des travaux publics évalue** présentement les différentes options afin que les enseignes interdisant le stationnement dans le cadre des opérations de ramassage/soufflage de la neige soient plus visibles et qu'elles soient moins susceptibles d'être retirées ou déplacées par des passants;

**La Direction des travaux publics entend prendre les mesures nécessaires** auprès des entrepreneurs effectuant les opérations de ramassage/soufflage de la neige afin d'assurer que les rues identifiées comme étant ramassées/soufflées fassent effectivement l'objet d'une telle opération dans la nuit suivant la pose des affichettes avec un écart maximum de 10 %;

**La Direction des travaux publics entend informatiser** la procédure permettant la localisation des véhicules remorqués en temps réel.



D

E

30

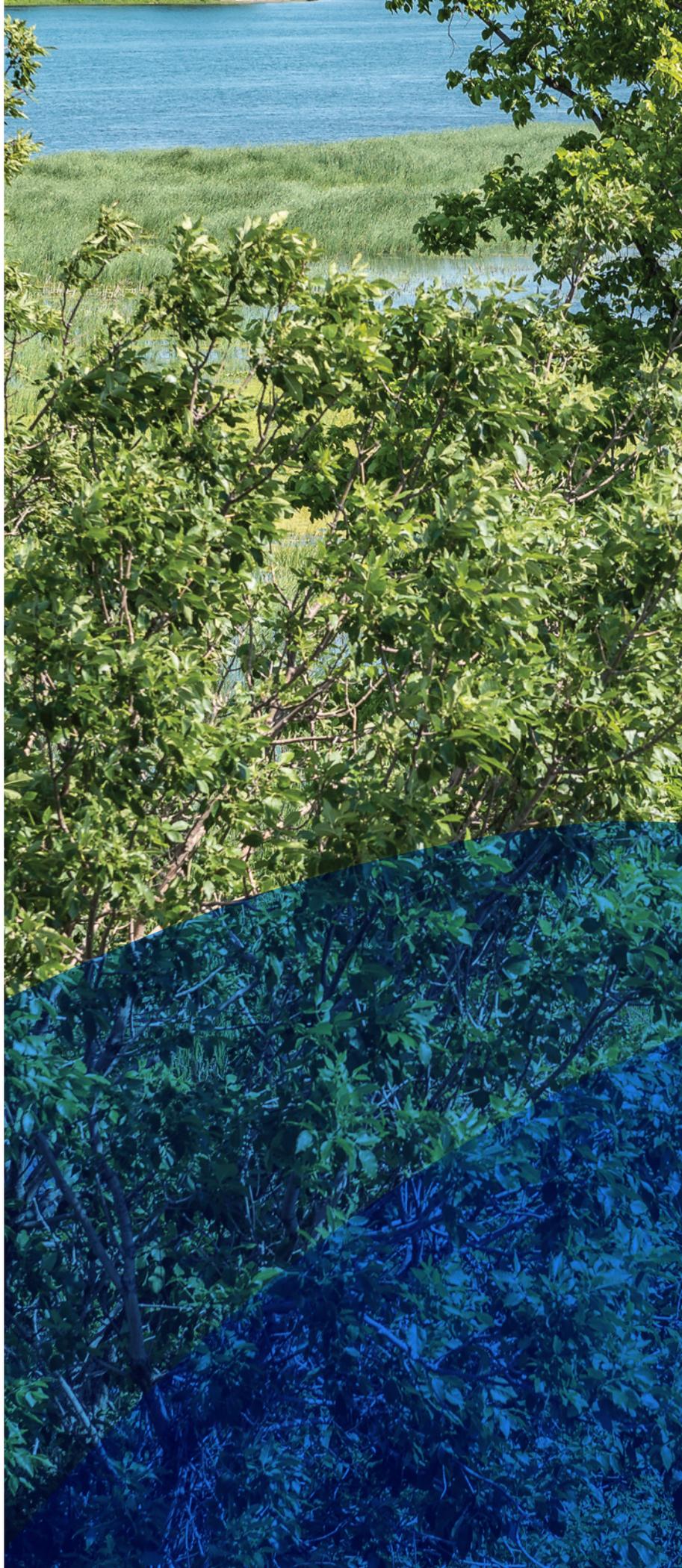


3032.004

CIT

NOVEMBER

STATION DE CHEMIN PARCOURS



## **BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN**

789, boulevard Roland-Therrien

Longueuil (Québec) J4H 4A6

Bureau du protecteur du citoyen | Ville de Longueuil

Téléphone : 450 463-7147

Courriel : [protecteurducitoyen@longueuil.quebec](mailto:protecteurducitoyen@longueuil.quebec)