

RAPPORT DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

DOSSIER : OMB-14-04-038

RÉSUMÉ DU RAPPORT

Disposition de la neige

Nature de la plainte

Le plaignant estime être lésé par la façon dont l'Arrondissement de la Haute-Saint-Charles procède à la disposition de la neige devant sa propriété et est en désaccord avec la façon dont la politique de déneigement est appliquée dans sa rue. Il soutient notamment qu'une quantité trop importante de neige est soufflée sur son terrain par rapport à sa capacité d'accueil. Il précise avoir déjà subi des dommages en raison des méthodes utilisées et vivre avec la crainte d'en subir d'autres.

Malgré plusieurs démarches auprès de l'Arrondissement, il n'a pas réussi à obtenir un engagement ferme que des correctifs seraient apportés ni que les décisions concernant la disposition de la neige sur son terrain seraient modifiées.

Analyse et recommandation

Au terme de l'enquête, le Bureau de l'ombudsman est d'avis que la façon de procéder de la division des Travaux publics à l'enlèvement de la neige devant la propriété du plaignant apparaît justifiée et qu'elle respecte la Politique de déneigement de la Ville de Québec. Cette politique établit bien le fait que l'enlèvement de la neige provenant de la rue doit d'abord se faire par soufflage en utilisant l'espace de stockage disponible sur les terrains riverains.

En fait, le plaignant conteste surtout le fait que l'Arrondissement ait décidé de souffler à nouveau de la neige sur son terrain, notamment le 3 mars, alors que le contremaître lui avait indiqué le 7 janvier que l'espace de stockage de neige sur son terrain était rempli. Cette décision a été prise parce qu'il avait été constaté que la quantité de neige sur le terrain avait diminué au cours de l'hiver en raison des conditions climatiques. L'absence de balises ou de normes dans la Politique de déneigement stipulant à quel moment un espace de stockage est considéré rempli ne permet pas de déterminer si la quantité de neige acceptable a été atteinte ou dépassée. De plus, de telles balises pourraient s'avérer difficiles à établir ou à respecter puisque la quantité de neige sur un espace de stockage donné peut diminuer au cours de l'hiver. On ne peut donc pas conclure que la décision de l'opérateur de souffler la neige était déraisonnable ou contraire à la politique. Le seul engagement de la Ville est de s'assurer à chaque fois que la neige soufflée ne déborde pas sur les surfaces pavées et déneigées de la propriété conformes à la réglementation.

Quant à l'événement du 3 mars, les prétentions des représentants de l'Arrondissement voulant qu'il s'explique plus par une mauvaise manœuvre de l'opérateur que par une quantité trop importante de neige sur le terrain du plaignant apparaissent plausibles. Le Bureau de l'ombudsman est d'avis qu'on ne peut conclure de cet événement ni des quelques événements similaires allégués par le plaignant, que la politique de déneigement est mal appliquée. Ces événements semblent plutôt faire partie des risques et inconvénients liés aux opérations de déneigement. L'Arrondissement demeure cependant responsable de la qualité des travaux qu'il effectue.

Le Bureau de l'ombudsman souligne toutefois que la façon de faire de l'Administration, à savoir d'évaluer l'espace de stockage d'un terrain en l'absence de balises claires, de modifier cette évaluation au cours de l'hiver en raison de pluie ou de fonte de la neige et enfin de laisser la décision au bon jugement de l'opérateur, pose certains défis au niveau de l'information aux citoyens. Ceux-ci ne peuvent pas savoir à l'avance si la neige sera soufflée sur leur terrain ou transportée dans un site de dépôt à neige. Cette information pourrait être ajoutée à celles déjà données aux citoyens concernant le déneigement.

30 avril 2014