

RAPPORT DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

OMB-13-04-034

RÉSUMÉ DU RAPPORT

Déneigement de banquettes bétonnées

Nature de la plainte

Le citoyen demeure sur [...]. Lors de la réfection de cette rue en 2003, la Ville l'a réaménagée et l'a rétrécie en éliminant deux voies. Elle a alors décidé d'aménager la voie du côté de la propriété du citoyen en banquettes gazonnées et bétonnées. Les premières années, l'entrepreneur mandaté par la Ville déneigeait les banquettes bétonnées, mais, au cours des dernières années, l'entrepreneur omettait parfois de le faire. Lorsque le citoyen s'en est plaint à son arrondissement, on a habituellement demandé à l'entrepreneur de reprendre les travaux. Par contre, plus récemment, on l'a informé qu'on n'entendait plus les déneiger et qu'il lui appartenait d'entretenir les accès à sa propriété. Le citoyen s'estime lésé par la décision de l'Arrondissement et soutient que la Ville lui a ajouté une charge relativement à l'entretien de ses entrées charretières.

Analyse et recommandation

Au terme de l'enquête, le Bureau de l'ombudsman conclut que la plainte du citoyen concernant le traitement de ses demandes est fondée, car l'Administration n'a pas suffisamment documenté et motivé sa décision de ne plus déneiger les banquettes. Les explications fournies par les représentants de la Ville ont fait ressortir des contradictions quant à la décision de cesser de déneiger les banquettes en béton devant la propriété du plaignant. L'ingénieur rencontré a expliqué que cette décision *s'inspirait de l'esprit de la Politique de déneigement* et que cette politique *excluait de façon implicite* le déneigement des banquettes. Il reconnaît toutefois que les dispositions contractuelles et les pratiques n'ont pas toutes été harmonisées afin d'être cohérentes avec cette décision. Le Bureau constate donc que cette décision ne s'appuyait pas sur un choix clair et affirmé de l'Administration.

Le Bureau de l'ombudsman est aussi d'avis que l'Administration a fait preuve d'inconsistance dans les réponses qui ont été données au citoyen. Les plaintes écrites déposées au dossier démontrent, qu'à certains moments, lorsque le citoyen enregistre une plainte l'Arrondissement fait exécuter les travaux requis par l'entrepreneur. Par contre, à d'autres moments, à compter de février 2012, les responsables de la Division des travaux publics indiquent dans la plainte qu'il revient au citoyen de déneiger la banquette de béton.

Le Bureau comprend que le citoyen se soit senti lésé par la décision récente de la Ville de ne plus déneiger les banquettes qu'elle avait aménagées quelques années auparavant. La Ville ayant toujours assumé le déneigement de cette rue et du trottoir, le citoyen pouvait raisonnablement s'attendre à ce qu'elle en fasse de même avec le nouvel aménagement. Si la Ville décide à un certain moment de modifier son offre de services, elle doit concrétiser sa décision dans sa

documentation et en informer adéquatement le citoyen. Selon l'Arrondissement, cette position aurait été communiquée au plaignant de façon verbale; une réponse écrite expliquant et motivant la décision aurait sans doute été requise dans ce cas.

Le plaignant a par ailleurs affirmé que la superficie de sa propriété ne lui permet pas d'y déposer la neige de la banquette en plus de la neige de son terrain. Étant donné que la Ville utilise déjà la banquette gazonnée pour y déposer la neige de la rue et du trottoir, il soutient que la neige de la banquette bétonnée doit donc être déposée dans la rue. L'Arrondissement lui a précisé qu'un permis est toutefois requis pour procéder de cette manière. Le citoyen est en désaccord avec le fait qu'il ait non seulement à déneiger les banquettes aménagées par la Ville, mais, qu'en plus, il doit assumer le coût d'un permis de déneigement. Considérant que la Ville a elle-même en quelque sorte prolongé les stationnements du plaignant, le Bureau de l'ombudsman croit qu'il pourrait être opportun que la Ville analyse sa pratique à cet égard et regarde si des assouplissements sont possibles pour ces situations particulières.

Le Bureau de l'ombudsman doit donc conclure que la décision de l'Arrondissement de refuser de déneiger les banquettes bétonnées est injustifiée en raison des contradictions dans les documents de la Ville et dans les explications reçues. Si l'Administration souhaite modifier son offre de services aux citoyens, elle doit mieux motiver sa décision et la rendre cohérente avec les politiques de la Ville. Le représentant de l'Arrondissement a d'ailleurs lui aussi souhaité que la position de la Ville soit énoncée plus clairement afin d'en faciliter la mise en œuvre auprès des citoyens.

Enfin, lors de l'enquête, le représentant du Service des travaux publics a précisé que la problématique de déneigement des banquettes sera étudiée dans les prochains mois afin de donner une directive claire aux Arrondissements et que les documents pertinents seront révisés. Le Bureau de l'ombudsman convient qu'il ne lui appartient pas de déterminer quelle doit être l'offre de services en matière de déneigement ni d'intervenir sur les orientations de la Politique de déneigement. Toutefois, le Bureau est d'avis que les décisions de la Ville en regard à cette politique doivent être clairement diffusées à l'ensemble des citoyens par le biais des voies de communication habituelles.

Le Bureau de l'ombudsman recommande donc à la Direction générale :

1. Que la Ville prenne position de façon claire et explicite sur le déneigement des banquettes en béton;
2. Que la Ville s'assure de la cohérence et de la conformité des documents pertinents à cette position;
3. Que la Ville informe le plaignant de sa décision.