

## RAPPORT DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

**DOSSIER : OMB-08-07-017**

---

Plaignante : M<sup>me</sup> [ X ]  
Adresse de la plaignante : [ Y ]  
Arrondissement : Charlesbourg  
N° de fiche : 973

### **Nature de la plainte**

La plaignante allègue que la Ville lui porte préjudice et cause des bris à ses arbustes et clôtures par la méthode de déneigement utilisée dans les rues limitrophes à sa propriété, et ce, depuis plusieurs années. Pendant une certaine période, les opérations de déneigement dans ce secteur ont été confiées à un entrepreneur privé et les bris ont cessé. La plaignante a fait plusieurs démarches auprès de l'Arrondissement de Charlesbourg afin de faire changer la façon de déneiger ou de trouver une solution pour éviter les bris, mais sans succès. La plaignante propose, entre autres, que la Ville souffle la neige sur un terrain à l'arrière de sa propriété ou qu'elle la ramasse. À la suite d'une première intervention du Bureau de l'ombudsman, les représentants de l'Arrondissement ont maintenu qu'ils continueraient à procéder de cette manière et qu'ils ne pouvaient faire autrement. La citoyenne est insatisfaite de cette réponse et considère qu'ils manquent à leur devoir en n'apportant pas les correctifs appropriés. Elle demande que le Bureau de l'ombudsman enquête sur son dossier.

### **Formation d'un banc de commissaires**

Le 21 avril 2008, le président du Bureau de l'ombudsman, M. Pierre Choquette, a délégué aux trois commissaires suivants la responsabilité d'enquêter sur la plainte, à savoir :

- M. Jean-Paul Bourret;
- M<sup>e</sup> Monique Perron;
- M. Théo Roy.

M. Jean-Paul Bourret agissant comme président du banc.

### **Compétence des commissaires**

Considérant les dispositions du paragraphe 2° de l'article 19 de la résolution CV-2004-0024, adoptée par le conseil de la Ville de Québec, le 19 janvier 2004, les commissaires estiment avoir la compétence requise pour enquêter sur ladite plainte.

Dans l'exercice du mandat qui leur est confié, les commissaires s'entendent sur la nécessité d'examiner au cours de leur enquête si la Ville ou ses représentants ont manqué à leur devoir ou ont fait preuve d'inconduite ou de négligence dans le traitement de la demande de la plaignante.

## Enquête

Le 6 mai 2008, dans le cadre de leur enquête, les commissaires désignés ont rencontré la plaignante et les représentants de l'Arrondissement de Charlesbourg.

Copies des pièces suivantes leur avaient été transmises au préalable :

- P-1 plainte de la plaignante transmise par courriel le 22 février 2008;
- P-2 photographie et plan de localisation de sa propriété;
- P-3 courriel de la plaignante du 29 février 2008 en réponse à l'accusé de réception de sa plainte;
- P-4 historique du dossier transmis par la plaignante le 12 mars 2008;
- P-5 lettre de M. Gilles McNeil, directeur des Relations avec les citoyens, du 11 avril 2008;
- P-6 courriel de la plaignante du 21 avril 2008 accompagné de photographies de sa clôture endommagée;
- P-7 convocation du banc de commissaires par le secrétariat général du Bureau.

Les commissaires ont, dans un premier temps, rencontré la plaignante chez elle afin de bien comprendre la problématique et de visualiser l'état des lieux. Ils ont entendu la plaignante exposer la situation qu'elle vit depuis de nombreuses années ainsi que ses démarches faites auprès de la Ville à ce jour. Elle a exposé ses attentes face à la Ville lors de l'exécution des opérations de déneigement dans les rues bordant sa propriété.

Les commissaires ont pris note des aménagements existants dans la cour de la plaignante et ont cherché à déterminer l'impact qu'ils ont sur les manœuvres requises lors des opérations de déneigement.

Par la suite, les commissaires ont rencontré les représentants de l'Arrondissement de Charlesbourg au bureau d'arrondissement. Les personnes suivantes étaient présentes :

- M. Christian Bilodeau, contremaître, Travaux publics;
- M. Mario Blanchette, directeur, Travaux publics;
- M. Gilles McNeil, directeur, Relations avec les citoyens et soutien administratif;
- M. Jean Savard, directeur de l'Arrondissement.

Ces personnes ont été désignées par la direction de l'Arrondissement pour expliquer aux commissaires la position de l'Arrondissement.

Au cours de cette rencontre, les représentants de l'Arrondissement ont déposé les documents suivants :

- V-1 photo aérienne de la propriété de la plaignante datée du 5 mai 2008;
- V-2 photos récentes (4) de la propriété de la plaignante montrant les aménagements (entrée, clôture, piscine);
- V-3 carte du secteur contenant les instructions relatives aux opérations de déneigement;
- V-4 dépliant de la Ville portant sur la protection hivernale et sur des conseils donnés aux citoyens.

Les commissaires ont questionné les personnes présentes afin de comprendre comment s'effectuaient habituellement les opérations de déneigement chez la plaignante et pourquoi l'Arrondissement ne pouvait donner suite à sa demande d'effectuer ces opérations autrement.

À la suite de cette rencontre, les commissaires ont exprimé le souhait d'obtenir plus d'explications sur la *Politique de déneigement* de la Ville ainsi que sur le règlement R.V.Q. 1184 *Règlement sur le déneigement du réseau artériel et des réseaux locaux, sur l'harmonisation des règles et sur les normes minimales de gestion de ces réseaux*. Les représentants de l'Arrondissement ont suggéré de rencontrer M. Éric Langlois, ingénieur au Service des travaux publics et personne-ressource à la Ville pour ces documents. Les commissaires ont rencontré M. Langlois le 2 juillet 2008 au bureau d'arrondissement de Charlesbourg. MM. Jean Savard et Mario Blanchet assistaient à cette rencontre.

M<sup>e</sup> Marie-Josée Dumais, secrétaire générale du Bureau de l'ombudsman, assistait également à ces rencontres dans le cadre de ses fonctions.

### Faits

L'analyse des éléments recueillis par les témoignages et les documents déposés a permis aux commissaires de constater les faits suivants :

- La propriété est située au coin de la rue [ Y ] et [ Z ] dans l'arrondissement de Charlesbourg. Une entrée d'auto est aménagée le long de la rue [ Y ], et ce, presque jusqu'à la limite arrière du terrain. Les représentants de l'Arrondissement ont affirmé, après vérifications, que cet aménagement est conforme à la réglementation en vigueur. Un corridor de lignes électriques d'Hydro-Québec est aménagé le long de la limite arrière de la propriété.
- Un cabanon, une piscine et un patio occupent aussi une partie importante de la superficie de la cour arrière.
- La plaignante fait déneiger l'entrée d'auto longeant la rue [ Y ] sur toute sa longueur incluant la partie dans sa cour. Son entrepreneur souffle la neige sur le terrain d'Hydro-Québec à l'arrière de sa propriété.
- Considérant l'espace disponible dans la cour pour souffler la neige de la plaignante, les employés de la Division des travaux publics doivent souffler en partie la neige sur le terrain d'Hydro-Québec. Pour ce faire, ils doivent diriger le cornet de la souffleuse vers l'arrière de la machinerie et tenter de souffler à la bonne distance pour ne pas atteindre la clôture ou la haie. Cette manœuvre est plus complexe et plus risquée, et les résultats peuvent varier selon le poids de la neige. Lorsque cette opération n'est plus possible, ils « poussent » la neige et la souffle à l'avant de la propriété de la plaignante et de son voisin, après avoir tourné le coin de la rue.
- La haie bordant la rue [ Y ] est protégée par un filet. La clôture métallique (type Frost) n'est pas protégée.
- Pendant quatre ou cinq ans, les rues du secteur étaient déneigées par un entrepreneur privé mandaté par la Ville. Durant cette période, la plaignante affirme qu'elle a eu peu ou pas de bris. Il appert, des informations recueillies, que l'entreprise exécutait sans doute ses manœuvres dans le sens contraire de la circulation afin de pouvoir souffler la neige par en avant. Cette façon de faire facilite l'opération de souffler la neige sur le terrain d'Hydro-Québec.
- La Ville souffle la neige sur les terrains dans ce secteur. Les conditions d'enlèvement de la neige sur la chaussée sont déterminées par la Politique de déneigement et le règlement R.V.Q. 1184 adoptés par le conseil municipal. Selon les représentants de l'Arrondissement, la propriété de la plaignante ne rencontre pas les conditions pour que la neige soit transportée. Les commissaires ont toutefois noté à la lecture de la politique qu'elle ne semble pas prévoir des dispositions particulières pour des terrains situés à l'intersection de deux rues.
- À la suite de la rencontre du 6 mai, les commissaires ont demandé aux représentants de l'Arrondissement de leur faire une démonstration de l'application de la formule prévue à la politique de déneigement pour calculer l'espace de stockage sur la propriété de la plaignante. Ceux-ci ont fait parvenir deux photos aériennes de la propriété avec les calculs démontrant que l'espace de stockage sur le terrain est de 150 cm. La deuxième photo démontre que si la neige pouvait être aussi soufflée sur l'espace additionnel pavé dans la cour arrière, l'espace de stockage serait de 320 cm.

Ces documents ont été présentés à M. Éric Langlois lors de la rencontre du 2 juillet et celui-ci a confirmé que l'espace actuel de stockage pour la neige soufflée sur cette propriété est de 150 cm. L'espace de stockage d'un terrain doit assurer un dégagement minimum de deux mètres de la bâtisse et exclut les surfaces pavées déneigées. Selon l'interprétation de M. Langlois de la politique en vigueur, cela implique que la Ville peut souffler la neige sur le terrain jusqu'à concurrence de précipitations de 150 cm, mais qu'elle doit transporter le surplus de neige qui tombe durant l'hiver.

## Conclusion

Au terme de leur enquête, les commissaires considèrent que la plainte de M<sup>me</sup> [ X ] est fondée. Le refus des représentants de l'Arrondissement de Charlesbourg de transporter la neige après des précipitations dépassant les 150 cm, sur la base de la politique de déneigement de la Ville et du règlement R.V.Q. 1184, ne semble pas justifié. En fait, l'interprétation qu'ils ont fait de la politique semble erronée et contraire à l'avis du représentant du Service des travaux publics. Une analyse adéquate de la demande de la plaignante aurait permis de constater que sa propriété rencontre les conditions de la politique pour le transport de neige à partir de 150 cm. Cette analyse aurait aussi permis de constater qu'il s'agissait d'une situation particulière, notamment par le fait que la propriété est située à l'intersection de deux rues et qu'une surface additionnelle est pavée et déneigée dans la cour. La politique excluant cette surface de l'espace de stockage, celui-ci s'en trouve réduit.

Les témoignages entendus ont toutefois convaincu les commissaires que les représentants de l'Arrondissement n'ont pas agi par mauvaise foi ou fait preuve d'inconduite. Leur connaissance de la politique et du règlement R.V.Q. 1184 semblait sommaire et ils ont cru qu'ils ne leur permettaient pas de transporter la neige à cet endroit. Les commissaires ont d'ailleurs constaté la complexité dans la forme et dans le contenu de ces textes. Ils considèrent toutefois que le témoignage d'Éric Langlois a apporté l'éclairage nécessaire pour interpréter ces documents dans le présent dossier.

Quant à l'alternative proposée par la plaignante voulant que la machinerie de la Ville circule en sens contraire de la circulation afin de faciliter les manœuvres pour souffler la neige sur le terrain d'Hydro-Québec, les commissaires croient que le refus de l'Arrondissement est fondé. Le respect des lois et l'aspect sécurité doivent demeurer une préoccupation pour la Ville.

Les représentants de l'Arrondissement ont de leur côté émis l'opinion que s'ils soufflaient la neige sur la surface additionnelle pavée ils auraient sans doute l'espace de stockage suffisant. La plaignante pourrait par la suite faire souffler cette neige par son entrepreneur à l'arrière de sa propriété. Les commissaires considèrent qu'il s'agit d'une possibilité intéressante, mais qui aurait dû être discutée avec la plaignante dès le début de sa démarche. Ils déplorent d'ailleurs, tout comme la plaignante, que les représentants de l'Arrondissement n'aient pas pris le temps au cours des derniers mois de la rencontrer et de l'écouter. Une meilleure communication aurait sans doute permis une analyse plus complète et l'élaboration de solutions.

En conclusion, les commissaires font les recommandations suivantes :

- effectuer les opérations de déneigement dans les rues bordant la propriété de la plaignante dans le respect de la politique de déneigement et du règlement R.V.Q. 1184, soit en ramassant la neige lorsque les précipitations dépassent 150 cm.
- lors de la mise en vigueur de politiques, prévoir une diffusion adéquate et s'assurer de la compréhension de tous les intervenants concernés par son application;
- lors d'une révision éventuelle de la politique, prévoir des modalités particulières pour les opérations de déneigement des terrains situés à l'intersection de deux rues;
- mettre en place des mesures favorisant la communication et l'accompagnement des citoyens dans la résolution de problématique de cette nature.

Et nous avons signé, ce 4<sup>e</sup> jour de juillet 2008.

\_\_\_\_\_  
Jean-Paul Bourret, président

\_\_\_\_\_  
Monique Perron, commissaire

/mstp

\_\_\_\_\_  
Théo Roy, commissaire