

RAPPORT DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

DOSSIER : OMB-08-07-017

RÉSUMÉ DU RAPPORT

« Opérations de déneigement et transport de la neige »

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.

Au terme de leur enquête, les commissaires considèrent que la plainte 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 faite 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.

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.

2008-07-04