

---

**Procès-verbal de l'assemblée publique de la Commission permanente  
du conseil municipal sur les services aux citoyens**

**tenue le jeudi 7 mai 2009 à 19 h,  
à la salle du conseil de l'hôtel de ville, 275, rue Notre-Dame Est**

---

**Jeudi, 7 mai 2009, 19 heures  
275, rue Notre-Dame Est, salle du conseil**

**COMMISSAIRES PRÉSENTS :**

- M. Jean-François St-Onge, président  
Arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville
- M. François Purcell, vice-président  
Arrondissement de Rosemont-La Petite-Patrie
- M. Ross Blackhurst  
Arrondissement de LaSalle
- Mme Jane Cowell-Postras  
Arrondissement de Lachine
- Mme Suzanne Décarie  
Arrondissement de Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles
- Mme Clementina Teti-Tomassi  
Arrondissement de Montréal-Nord

**COMMISSAIRES ABSENTS :**

- M. Maurice Cohen  
Arrondissement de Saint-Laurent
- M. Sylvain Lachance  
Arrondissement de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension

**COLLABORATEURS PRÉSENTS :**

De l'Unité de la propreté et du déneigement :

M. Yves Girard et M. Ruy Paulo Ferreira

**ASSISTANCE :**

13 personnes

---

**1. Ouverture de la séance**

À 19 h 05, le président, M. Jean-François St-Onge, déclare la séance ouverte. Il souhaite la bienvenue aux personnes présentes. Il informe l'assemblée du fait que M. Miranda, responsable des services aux citoyens au comité exécutif, se joindra à l'assemblée sous peu. Il présente M. Yves Girard, directeur de l'unité de la propreté et du déneigement, qui en profite à son tour pour présenter M. Ferreira, conseiller en planification à l'Unité de la propreté et du déneigement, qui l'accompagne ainsi que pour souligner la présence de M. Bélanger et de M. Lemay de la STM qui ont collaboré à la mise sur pied et à la mise en application du plan d'action 2008-2009.

M. St-Onge termine par une présentation des membres de la commission et explique la démarche de la commission ainsi que le déroulement de la soirée.

**2. Lecture et adoption de l'ordre du jour**

Le président fait la lecture de l'ordre du jour. Sur une proposition de M. Ross Blackhurst, appuyée par Mme Clementina Teti-Tomassi, l'ordre du jour est adopté à l'unanimité.

### **3. Adoption du procès-verbal de l'assemblée publique du 29 octobre et 12 novembre 2008**

Sur une proposition de M. François Purcell, appuyée par Mme Suzanne Décarie, le procès-verbal de l'assemblée publique tenue le 29 octobre et 12 novembre 2008 est adopté à l'unanimité.

### **4. Présentation du Bilan Hiver 2008-2009 : Opérations de déneigement**

Le président, M. Jean-François St-Onge, invite le directeur de l'Unité de la propreté et du déneigement, M. Yves Girard, à débiter la présentation.

M. Girard débute la présentation du bilan produit suite à l'application des mesures d'amélioration apportées aux opérations de déneigement dans le cadre du plan d'action réalisé l'an dernier. En guise de mise en contexte, il rappelle le caractère exceptionnel de l'hiver 2007-2008, où deux fois plus de précipitations qu'à l'habitude ont été enregistrées relativement à l'historique des 30 dernières années. Il explique que c'est cette expérience qui a amené une réflexion quant au service à offrir aux citoyens et qui a initié, dès le printemps 2008, la démarche de consultation auprès de 22 principaux partenaires, internes et externes, dont l'objectif visait la proposition de mesures d'amélioration aux opérations de déneigement. Les 19 arrondissements ainsi que la STM constituaient la majorité des partenaires ayant participé à l'élaboration de ces mesures qui visaient principalement l'amélioration du service en termes de transport collectif et la sécurité des piétons sur les trottoirs. Il explique que ce premier plan stratégique était basé sur trois niveaux d'intervention distincts déterminés en fonction des différents types de précipitations (Le niveau 1, relatif aux tempêtes de moins de 30 cm, dont l'application des mesures est à la charge des arrondissements; le niveau 2, en cas de tempêtes de plus de 30 cm, nécessitant la proposition de mesures adéquates et le niveau 3, en cas de tempêtes extrêmes, requérant un plan particulier d'intervention (PPI)). Il rappelle que 10 mesures d'amélioration ont été mises en place avec un budget de 2,7 M\$. M. Girard rappelle à l'assemblée que Montréal compte 4100 km de rues et 4600 km de trottoirs. Il met l'accent sur l'importance des opérations de chargement de la neige qui requièrent 3000 travailleurs. Il chiffre le budget octroyé aux opérations de déneigement à 135 M\$ en moyenne pour l'année 2009 et mentionne qu'en 2008, année record en matière de niveau de précipitations, le coût réel du déneigement a été de 219 M\$, produisant ainsi un déficit de 90 M\$.

M. Girard situe également le contexte hivernal 2008-2009 par rapport à la moyenne des 30 dernières années en donnant quelques informations d'ordre statistique relativement au nombre de chargements de neige (cinq en 2008-2009 comparativement à huit en moyenne au cours des 16 dernières années), ainsi qu'au niveau de précipitations reçues. Au global, les résultats mesurés dans le Triangle de Montréal<sup>1</sup> montrent que l'hiver 2008-2009 a amené 231,6 cm de neige, atteint au 2 février 2009, comparativement aux 214,5 cm reçus en moyenne au cours des 30 dernières années. Les données montrent également que c'est la partie 2008 de l'hiver 2008-2009 (novembre à décembre 2008) qui a apporté un niveau de précipitations particulièrement élevé : 117,1 cm comparativement aux 69,4 cm de neige reçus, en moyenne, au cours des 30 dernières années. Un autre fait important concerne le nombre de remorquages effectués : 37 000 déplacements de véhicules.

En ce qui concerne les résultats obtenus suite à la mise en place du plan stratégique, il réfère l'assemblée à la carte géographique et cite les différentes mesures élaborées. La majorité des huit mesures relevant du premier niveau d'intervention (tempête normale, de moins de 30 cm) ont montré des résultats dits "satisfaisants". M. Girard précise que ce terme exprime ici une satisfaction réelle résultant d'une amélioration produite par l'application des mesures. Les mesures relatives au transport collectif ont été mises en application à la satisfaction de la STM. Les mesures relatives à la coordination du chargement sur 14 axes majeurs inters arrondissements ont montré une mise en application partielle, huit axes sur 14 ont fait l'objet d'une coordination. Puis, trois arrondissements ont testé le système Info-Neige. Il est à noter que ce système sera plus largement mis en application l'hiver prochain. Quant à l'offre de 5 000 places de stationnement de nuit offertes gratuitement aux citoyens montréalais, il s'agit d'une nouvelle mesure qui devrait gagner en popularité au fil du temps d'après M. Girard. Les mesures relatives à la formation des contremaîtres ainsi qu'à la disponibilité des mécaniciens ont donné les résultats escomptés. Ce sont 130 contremaîtres qui ont reçu de

<sup>1</sup> Le Triangle de Montréal désigne le réseau des 3 stations de nivométrie sur le territoire de Montréal qui sert à la mesure des précipitations de neige.

la formation. Afin de favoriser la disponibilité des équipements, un équivalent de 11 mécaniciens de plus ont été disponibles, augmentant ainsi de 8% la disponibilité des équipements. En ce qui concerne l'optimisation des sites de neige, bien que le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs ait approuvé l'utilisation de trois sites temporaires le 18 février 2009, il demeure que seulement deux sites sur trois ont été utilisés, et ce compte tenu du peu de précipitations reçues après cette date.

La mesure d'amélioration de niveau 2 (tempête importante, de plus de 30 cm) visant à interdire le stationnement sur les six axes prioritaires du début à la fin du chargement n'a pas été testée compte tenu du fait qu'une seule tempête de plus de 30 cm a eu lieu l'hiver dernier et qu'elle ne justifiait pas la mise en application de la mesure consistant à mettre en place les routes de neige. M. Girard pointe les routes en question sur la carte du territoire et explique qu'il s'agit d'axes principaux qui sont utilisés par les camions de chargement pour se rendre aux sites d'élimination de la neige.

Quant à la mesure de troisième niveau (tempête extrême) visant la révision du plan de mesures d'urgence pour les tempêtes de niveau 3, les travaux sont toujours en cours. Le Centre de sécurité civile, en collaboration avec ses partenaires et l'Unité de la propreté et du déneigement, sont à préparer un plan particulier d'intervention (PPI) pour les tempêtes extrêmes pour l'automne 2009. Globalement, M. Girard estime le taux de réussite du plan d'action à 90 %.

La cinquième section du bilan fait état des événements marquants en 2008-2009. M. Girard mentionne que ces événements ont suscité l'attention des médias. Parmi ces événements, on compte la première tempête et la problématique des trottoirs glissants qui ont rendu les opérations de la Ville très difficiles ainsi que les quatre décès survenus. À cet effet, il mentionne que les enquêtes du coroner sont en cours actuellement et qu'un comité a été mis sur pied, à la demande de la ministre des Transports du Québec, dont les travaux visent l'amélioration de la sécurité entourant les opérations de déneigement à la grandeur du Québec.

En conclusion, l'Unité et les arrondissements prévoient des pistes d'amélioration et de développement pour 2009-2010. On vise d'abord l'amélioration relative à l'entretien des trottoirs. On projette également l'amélioration de la disponibilité des sites d'élimination de neige en procédant à la mise à jour du système de contrôle. Le déploiement du système Info-Neige sur un plus grand nombre d'arrondissement est aussi prévu. Finalement, le Plan particulier d'intervention (PPI) sera finalisé. M. Girard termine en remerciant l'assemblée de son attention et signifie au président qu'il est disposé à répondre aux questions.

## **5. Période de questions et de commentaires du public**

Le président, M. Jean-François St-Onge, remercie M. Girard pour cette présentation. Il annonce ensuite l'ouverture de la période de questions du public pour laquelle une seule inscription a été effectuée. Par conséquent, il invite M. Luc Forget à intervenir.

### **1. M. Luc Forget, organisme EX AEQUO**

M. Luc Forget travaille pour *EX AEQUO*, organisme de défense de droits et de promotion des droits des personnes qui ont une déficience motrice, ainsi qu'en collaboration avec le Regroupement des Aveugles et Amblyopes du Montréal Métropolitain (RAAMM). Il mentionne ne pas en être à sa première intervention auprès de la commission. Il souhaite rappeler aux membres de la Commission permanente du conseil municipal sur les services aux citoyens que les personnes aveugles, par exemple, qui se servent d'une canne doivent pouvoir circuler sur des trottoirs et des zones piétonnes bien dégagées. Il explique qu'un obstacle peut diriger la personne aveugle sur la voie réservée aux automobiles. Il rappelle les rapports produits précédemment par la commission ainsi que sa participation aux assemblées publiques préalables en 2006 et en 2008, notamment en ce qui a trait à la reconnaissance de la notion d'accessibilité universelle ainsi qu'à l'engagement de la Ville à dégager de façon prioritaire les zones de débarcadère destinées à permettre les déplacements des gens qui vivent avec des limitations fonctionnelles. À cet effet, il insiste sur le fait que du travail reste à faire en cette matière. Qui plus est, ce manque d'entretien ne respecte pas les critères d'accessibilité universelle et nuit aux déplacements quotidiens des personnes à mobilité réduite, que ce soit pour aller au travail, à l'école, faire des emplettes, etc. M. Forget cite les plus récentes recommandations de la commission, émises en 2008, notamment la R-3 qui visait la révision de certaines pratiques de tassement de la neige dans les lignes de traverse piétonne ainsi que la R-4 qui

recommandait l'offre d'une formation aux employés affectés au déneigement. Il demande à savoir si la formation offerte aux 130 contremaîtres dans le cadre du plan d'action a effectivement abordé les notions d'accessibilité universelle. M. Forget insiste pour dire que toutes ces recommandations, visant à offrir un service minimal à la population dont la mobilité n'est pas optimale, pour cause de déficience visuelle ou motrice, doivent figurer de nouveau sur la liste des recommandations de la commission cette année, et ce étant donné le peu de résultats observés l'hiver dernier et la nécessité pour ces personnes de mener à bien leurs activités quotidiennes et d'exercer leur citoyenneté.

Le président rappelle que des suivis ont été effectués suite aux recommandations et il cède la parole à M. Girard afin que ce dernier fasse connaître à M. Forget les suites apportées aux recommandations citées par M. Forget.

M. Girard explique que l'Unité travaille en collaboration avec les arrondissements qui sont les exécutants sur le terrain et qu'elle a un pouvoir d'influence. Il ajoute que les arrondissements sont réceptifs. Il souligne la persistance de l'Unité lorsqu'il s'agit de faire intégrer les recommandations dans les pratiques et ajoute qu'il continuera à donner suite à ces recommandations puisque leur suivi fait partie des priorités 2009-2010 de l'Unité. Il termine en mentionnant que toutes les recommandations de l'organisme représenté par M. Forget ont été tenues en compte et que la notion d'accessibilité universelle a été abordée et continuera de l'être tant et aussi longtemps que ce sera nécessaire.

M. St-Onge demande à M. Forget s'il peut donner des exemples de problématiques soulevées. M. Forget explique donc l'importance de l'adhérence des surfaces pour les personnes ambulantes qui ont des déficiences motrices ainsi que pour les personnes âgées en perte d'autonomie, par exemple, pour lesquelles la présence de plaques de glace sur les trottoirs est excessivement dangereuse. Le président, M. St-Onge, remercie M. Forget pour son intervention devant la commission.

Le vice-président, M. François Purcell, demande à M. Forget d'ajouter des précisions en lien avec la R-2 de 2008. M. Forget explique que la situation liée au manque d'entretien des débarcadères devant les domiciles et les différentes institutions rend difficile, voire empêche, des déplacements importants, parfois requis pour cause de santé. Il conclut en mentionnant que, compte tenu du petit nombre de débarcadères à entretenir, il ne devrait pas être si complexe d'en assurer l'entretien systématique. M. Purcell répond qu'il comprend la situation et il ajoute que les débarcadères sont aménagés par l'arrondissement pour des raisons évidentes et qu'à ce titre ils doivent d'être dégagés en priorité. M. Girard confirme que cet aspect du déneigement fait partie des priorités des arrondissements ainsi que du cahier de charges soumis aux entrepreneurs lors des opérations de déblaiement.

M. Ferreira ajoute que le déblaiement des débarcadères est spécifié, sans pour autant être indiqués sur les plans. M. Girard ajoute qu'un exercice d'identification des débarcadères doit être fait, soit par le contremaître ou par l'entrepreneur, mais que ça fait bel et bien partie des instructions données par les arrondissements à leurs entrepreneurs. Il semble que ça ne soit spécifié que lors des périodes de déblaiement et d'épandage et non en période de chargement, ceci étant justifié par le fait que les débarcadères seraient majoritairement situés sur des rues secondaires.

## **6. Période de questions et d'interventions des membres de la commission**

Le président, M. St-Onge, invite, à tour de rôle, les commissaires à s'exprimer. En débutant avec M. Purcell, qui cède son tour de parole à Mme Décarie.

Mme Décarie mentionne avoir reçu plusieurs plaintes quant au fait que les arrêts d'autobus étaient particulièrement enneigés l'hiver dernier et que des bancs de neige devaient être enjambés pour entrer dans les autobus. Elle demande à savoir comment s'explique cette situation. Ce sur quoi M. Girard répond qu'il s'agit d'une responsabilité d'arrondissement. Par conséquent, Mme Décarie se demande à qui revient la responsabilité de s'assurer que les arrondissements s'acquittent bel et bien de leurs responsabilités. M. Girard avance que ce serait le conseil de Ville qui pourrait y voir.

M. Purcell soulève l'épisode des trottoirs glissants sans souhaiter en décrire précisément les circonstances. Il commente à l'effet que le déneigement des trottoirs s'est amélioré, mais demande cependant si l'Unité est dorénavant en mesure de faire face adéquatement au type de séquence connue l'an dernier en matière de variation climatique (redoux, suivi

de pluie, suivie de gel). M. Girard explique que l'Unité a rencontré des météorologues et il explique qu'on ne peut prédire les variations de température. M. Purcell ajoute que ce type de séquence reviendra et que les citoyens devront sortir et se déplacer dans les rues de Montréal. Il demande à savoir si des solutions ont été envisagées. M. Girard explique que la solution réside dans la disponibilité des équipements, dans l'utilisation de matériaux plus adaptés (sel pré trempé et prétraité) ainsi que dans la réduction des délais de mise en œuvre des opérations. Il résume le tout en mentionnant que la solution réside dans une réelle force d'intervention impliquant l'utilisation de matériaux efficaces.

M. Purcell questionne ensuite la situation selon laquelle les panneaux annonçant un déneigement sont installés dans des secteurs résidentiels, et ce sans que le déneigement ne soit effectué tel qu'annoncé. Il ajoute que cette pratique est très peu appréciée des citoyens. Il demande à savoir comment s'explique cette pratique. M. Girard répond qu'il s'agit d'une situation liée à la planification. Sans vouloir excuser personne, il rappelle tout de même l'importance des premières précipitations. Il dit souhaiter que l'application Info-Neige permette une meilleure planification des parcours, tout en précisant qu'une seconde précipitation peut avoir un impact sur les opérations de chargement d'une première précipitation qui seraient toujours en cours. M. Purcell dit être perplexe à l'effet qu'un outil informatique tel qu'Info-Neige permettra aux contremaîtres de mieux planifier leurs opérations puisque ce sont eux qui entreront l'information dans le système. Il donne l'exemple du district St-Édouard où la taille du secteur attribué au contracteur avait été réduite pour permettre une meilleure planification et où le problème de délai de réalisation est revenu quelques années plus tard.

M. Miranda prend la parole pour expliquer une démarche consultative effectuée en janvier dernier auprès des 19 arrondissements. Il explique qu'il a observé 19 façons de faire. Il ajoute que, de son avis, la problématique majeure réside dans la difficulté à disposer de la neige dans des délais raisonnables, et ce étant donné la distance des sites d'élimination, le temps requis et le temps d'attente en période d'affluence. Il ajoute qu'un rapport de ces rencontres sera présenté sous peu au comité exécutif et qu'il se ferait un plaisir de le déposer à la commission.

À cet effet, le président, M. St-Onge, questionne M. Miranda à savoir si de meilleures pratiques se dégagent de ces rencontres.

M. Miranda répond qu'il lui a été donné d'observer des pratiques meilleures que d'autres, notamment à l'égard de la disponibilité de l'équipement quant au nombre d'appareils ainsi qu'au roulement de l'équipement. Il insiste cependant sur le fait que les arrondissements ont tous la volonté de rendre le service à la population et ajoute que les trois dernières tempêtes ont permis d'observer des améliorations en ce sens.

M. Miranda fait ensuite le lien avec le plan de transport et mentionne que ce plan devrait être plus agressif. Ce que la Ville veut, c'est coordonner tous les axes de transport.

Le président cède ensuite la parole à M. Blackhurst qui relate une pratique populaire dans l'arrondissement de Lasalle selon laquelle les LaSallois mettent des bûches dans leurs descentes de stationnement pour retenir leurs véhicules en hiver, bûches qui finissent par être éjectées sur le domaine public et qui terminent leur existence dans les engrenages de la machinerie affectée aux opérations de déneigement. Afin d'éviter ces bris de machinerie causés par une telle pratique, l'arrondissement transmet dorénavant un message aux résidents afin de l'interdire. En ce sens, M. Miranda salue l'efficacité des opérations de déneigement à Lasalle, et ce tout en mentionnant que, même si ce n'est pas l'arrondissement dont les opérations sont les plus rapides, les abribus et les écoles y sont desservis en priorité et le tout est complété en trois à quatre jours.

M. Miranda dit considérer que le point majeur à étudier en lien avec l'efficacité des opérations réside dans la disposition du mobilier urbain. Par exemple dans l'arrondissement du Plateau-Mont-Royal, les trottoirs ne sont pas suffisamment larges pour permettre la circulation de la machinerie. Il précise que les sommes réservées au déneigement représentent 15% de la dotation budgétaire des arrondissements.

M. Miranda considère également qu'il faille uniformiser les contrats de déneigement, et ce afin qu'ils ne comportent aucune garantie que ce soit quant au nombre de voyages ou quant au tonnage. Il termine en s'excusant de son retard.

Mme Cowell-Poitras questionne M. Miranda à savoir si les arrondissements les plus exigeants paient plus pour leur déneigement. À cette question, M. Miranda répond que

l'élément le plus déterminant est la distance des sites d'élimination de la neige. Il explique que dans certains arrondissements, les camions doivent circuler un plus grand nombre d'heures pour arriver au site d'élimination de la neige de St-Michel. Il ajoute qu'il faut également obliger les compagnies qui soumissionnent à démontrer qu'elles détiennent l'équipement approprié et en nombre suffisant.

Mme Teti-Tomassi demande à ce qu'un service adéquat soit rendu à la population, de façon générale, et, plus particulièrement, à l'égard des piétons et des aînés. Elle demande également à ce que cette qualité de service soit exigée aux arrondissements de la part de la Ville-centre.

Le président, M. St-Onge, demande à connaître la proportion de contremaîtres ayant suivi la formation mise sur pied par l'Unité. M. Girard mentionne que ce sont 130 contremaîtres sur 230 qui ont suivi ce nouveau programme. Il ajoute que l'Unité travaille l'offre future de formations de type forum entre contremaîtres, et ce afin que ces derniers puissent échanger sur leurs pratiques.

M. St-Onge questionne M. Miranda sur le dépôt de son rapport, et ce en lien avec les recommandations à venir de la commission. M. Miranda répond qu'il espère pouvoir le déposer à l'exécutif d'ici la fin du mois. M. Miranda mentionne que l'objectif de sa démarche consiste à offrir le meilleur service à l'ensemble de la population montréalaise et assure qu'il y a une volonté de tous d'améliorer les choses.

M. St-Onge rappelle les sommes d'argent allouées au déneigement.

Mme Décarie demande qui va prendre la responsabilité de l'entretien. Elle demande si ce doit être la Ville-centre. M. Miranda répond que, avant l'existence des arrondissements, il y avait ce qu'on appelait les secteurs de voirie. Il ajoute qu'entre la volonté de la Ville et les différentes façons de faire, il y a de la variation. Il dit qu'il faut s'entendre sur les priorités, qu'il faut travailler avec ce qu'on a actuellement, et ce pour faire mieux. Il termine en mentionnant que l'Unité va intensifier son travail d'encadrement des arrondissements.

M. Purcell suggère de communiquer avec les anciens surintendants partis à la retraite afin de recueillir des suggestions, très neutres, sur les différents découpages de la Ville et il rappelle par le fait même l'existence passée de ceux qui portaient le titre de surintendant. M. Girard lui répond que M. Charbonneau, l'un des formateurs du nouveau programme mis sur pied par l'Unité, est l'un de ces anciens surintendants.

La période de questions des membres de la commission étant épuisée, le président, M. St-Onge, propose de procéder au point suivant.

## **7. Levée de l'assemblée**

Le président informe les personnes présentes que la commission compte repousser la date de l'assemblée publique réservée à l'adoption de ses recommandations, qui avait fait l'objet d'une annonce publique, devant se tenir le 27 mai à 17 h, à la salle du conseil de l'hôtel de ville, à une date ultérieure, et ce afin que la commission puisse prendre connaissance du contenu du rapport dont M. Miranda a fait mention en cours d'assemblée.

M. St-Onge termine en remerciant de leur participation le public, l'équipe de l'Unité de propreté et du déneigement ainsi que les membres de la commission.

À 20 h 40, sur une proposition de M. Blackhurst, appuyée par Mme Suzanne Décarie, la séance est levée.

ADOPTÉ LE : 28 SEPTEMBRE 2010

« ORIGINAL SIGNÉ »

Jean-Marc Gibeau  
Président

« ORIGINAL SIGNÉ »

Linda Lajeunesse  
Secrétaire recherchiste