



DIRECTION DES TRAVAUX PUBLICS

**PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES REQUÊTES
CONCERNANT LA CIRCULATION ET LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE**

DANS CE DOCUMENT, L'EMPLOI DU MASCULIN (DEMANDEUR) OU (CITOYEN) POUR DÉSIGNER DES CITOYENS OU CITOYENNES QUI FONT DES REQUÊTES AU COMITÉ DE CIRCULATION N'A D'AUTRES FINS QUE CELLE D'ALLÉGER LE TEXTE.

FÉVRIER 2019

1. Préambule

La Ville de Saint-Bruno-de-Montarville a procédé, en septembre 2007, au lancement d'un programme triennal de sensibilisation, d'information et d'intervention en matière de vitesse. C'est dans ce contexte que fut exprimé le besoin d'élaborer une procédure administrative pour le traitement de toute requête de citoyen en matière de circulation et de sécurité routière. Une première procédure a vu le jour en 2008. Celle-ci fait maintenant l'objet d'un rajeunissement après 10 ans.

2. Objet

La présente procédure a pour objet :

- a) de décrire la démarche administrative relative au traitement des requêtes provenant de citoyens et concernant la circulation et la sécurité routière;
- b) d'assurer un traitement équitable, impartial, uniforme et efficace de toute requête;
- c) de définir les types de suivis et les étapes appropriées pour tout échange d'information avec les requérants durant le processus de traitement.
- d) de préciser les rôles et responsabilités de l'administration, du comité de circulation et du conseil municipal.

3. Principes directeurs

La présente procédure a été élaborée en prenant en considération les principes directeurs suivants :

- a) tout citoyen qui contacte la municipalité afin de lui faire part de toute situation qu'il juge problématique, a le droit d'être écouté, compris et respecté dans ses demandes. Une problématique perçue par un seul citoyen peut ne pas être une vraie problématique mais une problématique perçue par plusieurs citoyens peut fort probablement être une vraie problématique;
- b) la procédure doit être facilement accessible et compréhensible, en plus d'être simple d'application;
- c) la durée du processus global doit être telle que la décision finale puisse être communiquée au requérant dans un délai le plus raisonnable possible;
- d) le traitement de toute requête doit être fait rigoureusement et confidentiellement.

- e) toute requête doit être acheminée officiellement à un seul et même comptoir administratif d'où débutera son traitement selon la procédure établie.

4. Forme de la requête

Toute requête portant sur la circulation et la sécurité routière doit être faite par écrit. Cette obligation vise à permettre une bonne et juste compréhension de la situation problématique dénoncée par le citoyen. Cela permet ainsi de mieux cibler les solutions appropriées ainsi que les intervenants concernés. À l'exception des situations énumérées plus bas, toute requête doit être appuyée par 5 signatures de résidents du tronçon visé (leurs adresses doit accompagner la demande).

Exceptions :

- Le demandeur demeure sur un tronçon de rue qui contient moins de 5 bâtiments occupés.
- Le type de problématique fait en sorte que le demandeur est la seule personne possible qui peut en subir les inconvénients.

Nonobstant ce qui précède, la municipalité peut déroger à cette exigence pour certains cas particulier qu'elle jugera pertinent de le faire pour l'intérêt général.

Les requêtes doivent toujours être transmises au secrétariat du comité de circulation afin d'assurer un traitement efficace, uniforme et équitable. Elles peuvent être transmises par courriel, par télécopieur ou par la poste. Les coordonnées sont inscrites sur le site internet de la municipalité. Elles doivent contenir :

- Le nom du demandeur;
- Son adresse;
- Le numéro de téléphone où il peut être rejoint le jour;
- Une description détaillée de la problématique observée;
- Des croquis et/ou photos (optionnel);
- Les cinq signatures (et adresses) en appui de la demande.

5. Procédure de traitement

Toute requête de citoyen en matière de circulation et de sécurité routière doit être traitée selon la procédure décrite ci-après. Un aperçu schématique de cette procédure est présenté sous forme d'organigramme à l'annexe A.

Si l'objet de la requête du (des) citoyen(s) a déjà été traité antérieurement par le comité de circulation et dont la recommandation a été sanctionnée par le conseil municipal, le citoyen sera alors informé de cette décision sans que la requête ne soit traitée de nouveau par le comité de circulation. Dans ce dernier cas, le technicien vérifiera que la situation problématique dénoncée présente les mêmes caractéristiques que lors de l'analyse précédente. Sinon, la requête pourra être soumise de nouveau au comité de circulation.

Par ailleurs, il peut survenir d'autres situations où la Direction des travaux publics n'a pas la capacité pour intervenir. C'est le cas notamment où la responsabilité d'intervention relève d'un tiers, soit le ministère des Transports du Québec, soit un organisme gouvernemental ou un propriétaire privé par exemple. Dans un tel cas, la Direction des travaux publics pourra alors informer le tiers concerné de la situation problématique et de tenter d'obtenir de sa part la mise en place de mesures correctives ou d'atténuation.

a) Rapport d'analyse

Dans tous les cas où la requête nécessite d'être soumise au comité de circulation pour étude et recommandation au conseil municipal, la Direction des travaux publics préparera un rapport d'analyse et de recommandation qu'il soumettra à la prochaine rencontre du comité de circulation. À cette fin, il pourra s'adjoindre, lorsque requis, la collaboration des autres directions et du Service de police. Il pourra également réaliser des opérations de comptage routier afin de tracer un portrait le plus objectif possible de la situation problématique dénoncée par le(s) requérant(s).

b) Étude par le comité de circulation et par le conseil municipal

Lors d'une réunion, les membres du comité de circulation prennent connaissance de la requête ainsi que du rapport d'analyse de la Direction des travaux publics. S'ils n'ont pas toute l'information pertinente jugée utile pour leur réflexion, le sujet peut être reporté à une prochaine rencontre afin de permettre à la Direction des travaux publics d'obtenir cette information. Une fois l'étude de la requête

complétée, les membres du comité de circulation émettent des recommandations au conseil municipal. Le secrétaire transmettra à cette fin, le procès-verbal de la réunion à la Direction générale pour présentation au conseil municipal.

Lors d'une session de travail, les membres du conseil municipal prennent connaissance des recommandations du comité de circulation. Après délibération, le conseil accepte, modifie ou refuse les recommandations du comité. Le conseil municipal peut également soit reporter sa décision s'il désire obtenir un supplément d'information, soit demander au comité de circulation de refaire l'analyse de la requête en fonction de nouvelles informations.

Dès qu'une décision officielle est prise par le conseil, la Direction des travaux publics en est informée par la Direction générale aux fins du suivi. Si la mesure corrective nécessite d'être approuvée officiellement par résolution, cela se fait immédiatement à une prochaine assemblée publique du conseil municipal.

c) Réalisation de la décision du conseil municipal

La Direction des travaux publics, lorsqu'elle est saisie de toute décision du Conseil municipal à l'égard d'une requête de citoyen en matière de circulation et de sécurité routière, a la responsabilité de la mettre en application dans les meilleurs délais. Elle doit donc procéder à l'achat du matériel requis ainsi qu'établir l'échéancier de réalisation. Par la suite, elle doit communiquer avec le requérant pour l'informer de la décision du conseil municipal ainsi que des actions qui seront prises dans le temps, le cas échéant.

d) Évaluation des résultats

Dans les mois suivants la mise en place de mesures visant à corriger ou à atténuer la situation problématique dénoncée par le citoyen, tel qu'autorisée par le conseil municipal, il est pertinent d'en mesurer l'efficacité, sauf exception. Par conséquent, la Direction des travaux publics fera des observations sur le terrain ainsi que des comptages routiers, si requis. Les résultats et les données seront comparés avec ceux constatés avant la réalisation des mesures correctives. De même, le citoyen pourra être contacté afin de connaître son taux de satisfaction ainsi que ses commentaires.

Advenant l'absence de résultats positifs, la Direction des travaux publics pourra refaire un nouveau rapport d'analyse et de

recommandation qu'elle soumettra au comité de circulation pour étude et recommandation au conseil municipal, le cas échéant.

6. Suivi au citoyen

Tout au long du processus de traitement de la requête du (des) citoyen(s), il est important de porter une attention particulière à la qualité des communications avec le requérant. En effet, tout requérant a le droit d'être écouté, compris et respecté dans ses demandes.

En cas d'acceptation, il faut expliquer les actions à venir ainsi que l'échéancier possible, le remercier de son intérêt et l'inviter à nous recontacter si les résultats ne sont pas satisfaisants. En cas de refus, il faut expliquer les motifs.

Logigramme des procédures de traitement des requêtes concernant la circulation et la sécurité routière

