Révision de la politique de déneigement de la ville de Gatineau

Groupes de discussion

RAPPORT DE RECHERCHE

Présenté à

Ville de Gatineau

BIP RECHERCHE

Juillet 2022

Table des matières

Objectifs et méthodologie	3
Faits saillants	4
Orientation 1 : offrir un service adapté aux milieux et aux habitudes de vie des citoyens	9
Orientation 2 : optimiser les pratiques en matière de gestion des opérations de déneigement	16
Orientation 3 : améliorer le bilan environnemental des opérations de déneigement	20
Orientation 4 : accorder une plus grande place au transport actif	23
Orientation 5 : améliorer l'information disponible pour les citoyens	26
Annexe – Guide d'animation	32

Objectifs et méthodologie

OBJECTIFS DE RECHERCHE

La Ville de Gatineau a entamé la révision de sa Politique de déneigement, qui date de 2006. Dans sa révision, la Ville se penchera notamment sur les niveaux de service, les effectifs nécessaires, les équipements et l'organisation du travail, les opérations générales de déneigement, d'épandage et de soufflage, la gestion des abrasifs et le budget. Cette démarche consultative est réalisée dans l'objectif de recueillir les commentaires, préoccupations et idées d'amélioration en lien avec le service de déneigement. BIP Recherche a été mandaté pour réaliser la première phase de cette consultation, qui consiste en la réalisation de groupes de discussion.

MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE

Nombre de groupes : 4
Durée : Entre 1h40 (employés et partenaires) et 2h (citoyens)
Dates : du 20 au 22 juin 2022
Réalisés en français, en vidéoconférence via la plateforme Teams

NOTE SUR L'INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS :
Les renseignements recueillis au moyen de groupes de discussion sont de nature qualitative. Ils ne visent pas à tirer des conclusions statistiques généralisables sur l'ensemble de la population, mais à comprendre en profondeur l'opinion et les perceptions des participants à l'étude et à en mesurer l'intensité.

RECRUTEMENT

Groupes citoyens : effectué par BIP Recherche.
Groupes employés et partenaires : effectué par la ville de Gatineau.

		Nombre de recrutés	Nombre de participants
Groupe 1	**Citoyens** : résidents des secteurs Gatineau (3), Hull (3) et Buckingham (1).	8	7
Groupe 2	**Employés de la Ville** : employés cols bleus (7), représentant syndical (1), contremaîtres (2).	10	10
Groupe 3	**Partenaires** : Société de transport de l'Outaouais (3), déneigeurs privés (2), paramédic (1).	7	6
Groupe 4	**Citoyens** : résidents des secteurs Aylmer (4), Gatineau (3) et Masson-Angers (1).	8	8
TOTAL		**33**	**31**

Faits saillants

Faits saillants (1/4)

ORIENTATION 1 : offrir un service adapté aux milieux et aux habitudes de vie des citoyens

Niveau de service - Réseau routier

- Impression et expérience assez positives chez les citoyens et partenaires.
- Principales critiques :
  - ✓ Délais de déblaiement des rues locales trop longs : accumulations de neige, difficulté de passer pour les véhicules de service et d'urgence.
  - ✓ Gros bancs de neige aux intersections.
  - ✓ Situation difficile dans certains quartiers densément peuplés.
  - ✓ Non-respect des interdictions de stationnement.

Niveau de service - Réseau piétonnier et cyclable

- Impression et expérience assez positives chez les citoyens et partenaires, mais un peu moins que pour le réseau routier.
- Principales critiques :
  - ✓ Délais de déblaiement et d'épandage sur les trottoirs trop longs, en particulier dans les rues locales.
  - ✓ Aux intersections, empiètement des bancs de neige sur les trottoirs, rendant le passage piétonnier difficile.
  - ✓ Perception de manque de coordination entre les opérations de déblaiement des trottoirs et les opérations de déblaiement des rues.

Niveau de service – Opérations de soufflage

- Impression et expérience généralement positives de la part des citoyens.
- Principale critique : variation de la fréquence du soufflage d'un secteur à l'autre, allant d'aucune fois à quatre fois par hiver. Insatisfaction chez ceux dont la fréquence est de moins de deux fois.

Niveau de service – Perception des employés

- Évaluation des employés plus négative celle des citoyens et des partenaires.
- Principales critiques, selon leur perception :
  - ✓ Délais rarement respectés.
  - ✓ Manque de personnel à tous les niveaux et de remplaçants.
  - ✓ Flotte d'équipements désuète et en nombre insuffisant.

Collaboration citoyenne

- Impression que la majorité des citoyens ont un comportement adéquat ou exemplaire.
- Principale critique : Non-respect des interdictions de stationnement, ce qui complique le travail des opérateurs et nuit à la circulation des véhicules d'urgence.
- Réaction favorable à la possibilité d'offrir des stationnements alternatifs municipaux accessibles lors d'avis d'interdiction de stationnement, surtout dans les quartiers densément peuplés. Mais ces stationnements seraient utilisés s'ils sont à courte distance de marche (5 à 10 minutes).

Collaborations souhaitées avec la Ville (partenaires)

- Meilleure coordination des itinéraires entre les opérations de déneigement de la Ville et les déneigeurs privés.
- Accès à une plateforme de suivi en temps réel des opérations de déneigement et accès aux parcours de déneigement.

Faits saillants (2/4)

ORIENTATION 2 : optimiser les pratiques en matière de gestion des opérations de déneigement (employés)

Principales propositions pour améliorer les pratiques en matière de déneigement des rues

- Revoir les parcours en considérant les réalités du terrain (largeur des rues, achalandage, etc.).
- Effectuer les opérations de déneigement dans les rues locales même s'il tombe moins de 5 cm de neige.
- Effectuer le soufflage des artères principales durant la nuit.
- Se doter d'équipements plus modernes.
- Avoir, au minimum, autant d'employés de nuit que de jour.

Principales propositions pour améliorer les pratiques en matière de déneigement des trottoirs

- Se doter d'équipements de déneigement mieux adaptés.
- Se doter d'une équipe qui utilise les petits souffleurs, afin de faciliter le travail aux intersections.
- Accroître le personnel attitré aux trottoirs.

Uniformisation des pratiques

- Opinions divisées sur la question. Ceux en accord privilégient la méthode de soufflage effectuée dans les secteurs Hull et Aylmer
- Volonté exprimée d'avoir une directive non restrictive, flexible, qui tient compte de la configuration des rues.

Programme de formation et accompagnement des employés

- Opinion que la formation reçue en matière de déneigement et de soufflage – sur l'aspect des équipements surtout – n'est pas complète ni adéquate.
- Principales améliorations souhaitées :
  - ✓ Une formation sur la route et non théorique.
  - ✓ Une formation permettant de comprendre les différentes méthodes de travail à adopter en fonction des différentes situations.
  - ✓ Augmentation du nombre de formateurs et de l'expérience de ceux-ci.
- Réaction favorable à l'instauration d'un programme d'accompagnement des nouveaux employés en début de saison, basé sur le principe du mentorat ou du compagnonnage.

Faits saillants (3/4)

ORIENTATION 3 : améliorer le bilan environnemental des opérations de déneigement

Réduction de l'épandage des sels de voirie

- Rejet quasi unanime de cette hypothèse de la part des participants, toutes catégories confondues.
- Épandage jugé minimal sur les rues locales (incluant les trottoirs). On estime qu'il faudrait même en ajouter.
- Crainte d'un ralentissement des opérations et d'enjeux de sécurité pour les citoyens s'il y a réduction de l'épandage des sels.

Réduction des opérations de soufflage

- Généralement d'accord chez ceux qui résident sur des rues où il y a trois ou quatre opérations par hiver.
- En désaccord chez les autres participants.
- Volonté exprimée d'augmenter le nombre d'opérations de soufflage dans les quartiers densément peuplés ou dans certains quartiers où les rues sont étroites.

Soufflage en rive

- Opinions divisées sur la question. Ceux en désaccord invoquent l'endommagement des terrains dû au déversement de neige polluée.

ORIENTATION 4 : accorder une plus grande place au transport actif

Déneigement des trottoirs, sentiers et pistes cyclables

- Le déneigement prioritaire des trottoirs, même sur les rues locales : une condition pour favoriser la marche.
- Volonté exprimée de réduire le délai de 24 à 16 heures.
- Pistes cyclables : d'accord pour le déneigement, mais les rues et les trottoirs doivent être priorisés.

Déneigement des intersections, traverses piétonnes et abribus

- Évaluation généralement positive.
- Débordements fréquents de bancs de neige à certaines intersections, rendant l'accès aux autobus parfois difficile.
- Excellent accès aux boutons pressoirs.

Agrandissement du réseau blanc

- Réseau peu connu des participants.
- Aucun enthousiasme face à l'agrandissement potentiel du réseau.

Faits saillants (4/4)

ORIENTATION 5 : améliorer l'information disponible pour les citoyens

Niveau de connaissance

- Normes de service actuelles de la Ville (pour les rues et pour les trottoirs) relativement peu connues.
- Responsabilité citoyenne bien connue. Le non-respect s'explique surtout par une attitude d'insouciance.

Priorités de déneigement selon les niveaux de rues

- Priorité connue par tous et un accord assez généralisé sur le principe.
- Un bémol : volonté exprimée que la Ville n'ait pas entièrement terminé les opérations sur les artères principales et les rues collectrices avant de commencer le travail sur les rues locales.

Stationnement – Modification des avis d'interdiction

- Réception froide face à une telle modification. Crainte que cela crée davantage de confusion et ne génère pas les bénéfices souhaités.
- Accord à ce que les avis d'interdiction demeurent effectifs durant le jour dans le cas de situation extrême.

Principales informations que les citoyens désirent recevoir

- Normes de service (rues et trottoirs) de la Ville.
- Parcours de déneigement et de soufflage, état d'avancement de ces parcours en temps réel, ordre de priorité par secteur et rue de la Ville.
- Planification des opérations de déneigement et de soufflage à venir (bien que non disponible).

Par quels moyens (incluant les avis d'interdiction de stationnement)

- Plateforme internet qui permet au citoyen de choisir le ou les modes par lesquels il préfère recevoir l'information.
- Combinaison de moyens électroniques et traditionnels, mais plus d'emphase sur les premiers.

Informations que les partenaires désirent recevoir

- Parcours de déneigement, état d'avancement des opérations en temps réel.
- Par le biais d'une plateforme internet.

Informations du CSCO (employés)

- Accord exprimé pour avoir accès à certaines informations internes provenant du CSCO pour permettre d'améliorer le service offert aux citoyens.

ORIENTATION 1 : offrir un service adapté aux milieux et aux habitudes de vie des citoyens

Niveau de service actuel et souhaité - réseau routier

Impressions face au service actuel

Impression et expérience assez positives de la part des citoyens et des partenaires :

- Rapidité des opérations de déblaiement, en particulier sur les artères principales et les rues collectrices, même dans les situations où ce n'est pas facile, par exemple lors de fortes précipitations. **(Commentaire fréquent)**
- Grande habileté des opérateurs, même s'ils n'ont pas toujours la marge de manœuvre à cause des voitures garées un peu partout. **(Commentaire fréquent)**
- Bonne coordination des services.
- Amélioration constatée depuis deux ans par rapport aux années précédentes.

Quelques critiques ou aspects négatifs :

- Le déblaiement des rues résidentielles (rue locales) prend du temps, mais on comprend que ce n'est pas une priorité. **(Commentaire fréquent)** En conséquent :
  - ✓ De grosses accumulations de neige sont constatées, les voies de circulation dans ces rues devient très étroites. Le secteur du Plateau semble particulièrement problématique.
  - ✓ Les camions postaux, les ambulances et les camions de pompier ne passent pas toujours. Le stationnement dans les rues rend la situation encore plus difficile.
- Aux intersections, surtout celles où il y a un arrêt d'autobus (qui est dégagé en priorité), de gros bancs de neige sont formés entre les rues et les trottoirs. **(Commentaire fréquent)**
  - ✓ Il est difficile de sortir de la rue en auto.
  - ✓ On ne voit pas les autos venir sur la rue perpendiculaire, ce qui peut causer un accident.
- Dans certains nouveaux quartiers densément peuplés la situation est pénible : très peu d'espace à cause des bancs de neige, résidents obligés de stationner dans la rue. Les équipements de déblaiement n'arrivent pas à passer. **(Commentaire fréquent, surtout chez les partenaires)**
- Le déglaçage n'est pas toujours satisfaisant. Mais on comprend qu'avec le réchauffement climatique, les épisodes de glace sont plus fréquents.
- Lors des opérations de déblaiement des rues, un monticule (cordon) est laissé dans l'entrée des résidences. À leur tour, les résidents remettent cette neige dans la rue.

Ce que la Ville pourrait bonifier

- Améliorer les délais pour le déblaiement et le déglaçage des rues locales. Effectuer un passage en cours de tempête. **(Commentaire fréquent)**
- Réduire la hauteur des bancs de neige aux intersections. **(Commentaire fréquent)**
- Déblayer plus rapidement et plus fréquemment les quartiers densément peuplés et les rues étroites. **(Partenaires)**
- Faire passer une petite déblayeuse derrière l'extra de neige (cordon) restant dans les entrées des résidences.
- Uniformiser les méthodes de déneigement dans l'ensemble des secteurs de la Ville.
- Pour certaines rues locales ou certains segments de rues, effectuer le déblaiement plus rapidement afin de répondre aux demandes particulières des personnes ayant des limitations physiques (accès au transport adapté).
- Faire respecter les interdictions de stationnement; par exemple, donner des contraventions ou remorquer. **(Commentaire fréquent)**
  - ✓ Les détenteurs des permis ne respectent pas toujours les interdictions sur certaines rues, ce qui rend le passage des équipements difficile.
- Éliminer le stationnement sur rue là où c'est possible.
- Instaurer des interdictions de stationnement par côté pair-impair pour faciliter les opérations. **(Partenaires)**
- Augmenter le nombre d'employés affectés aux opérations de déneigement (réseau routier et réseau piétonnier).
- Investir dans l'équipement de déneigement pour suivre la croissance démographique et de la construction à Gatineau.

Niveau de service actuel et souhaité - réseau piétonnier et cyclable

Impressions face au service actuel

Impression et expérience assez positives de la part des citoyens et des partenaires, mais un peu moins que pour le réseau routier :

- L'effort de déneigement est louable, remarquable et très apprécié. **(Commentaire fréquent)**
- Les trottoirs et sentiers pour se rendre aux arrêts d'autobus, et les trottoirs le long des corridors scolaires sont dégagés très rapidement. **(Commentaire fréquent)**
- Très peu de commentaires spontanés à propos des pistes cyclables (voir orientation 4).

Principales critiques ou aspects négatifs :

- Le délai de 24 heures pour le déblaiement et l'épandage sur les trottoirs est trop long. **(Commentaire fréquent)**
- Le déneigement des trottoirs des rues résidentielles (rue locales) prend plus de temps. **(Commentaire fréquent)**
  - ✓ De grosses accumulations de neige sont constatées. Marcher sur le trottoir n'est pas toujours facile. On est parfois contraint de marcher dans la rue.
- Il manque d'épandage de sel sur les trottoirs des rues locales.
- Il semble manquer de coordination entre les opérations de déblaiement des trottoirs et les opérations de déblaiement des rues. Les premières se font souvent après les secondes.
  - ✓ Lors du déblaiement des rues, le trottoirs est déjà dégagé. la neige tassée empiète sur les trottoirs les rendant inaccessibles et contraignant les gens à marcher dans la rue.
- Arrêts d'autobus : manque d'arrimage entre les opérations de la Ville et celles de la STO. Les bancs de neige dans la rue et l'accumulation de neige sur le trottoir nuisent à la clientèle et empêchent l'accessibilité aux poussettes et aux fauteuils roulants. **(STO)**
- Dans certains quartiers, il n'y a pas de trottoirs; ce sont des lignes qui servent de trottoir. **(Commentaire fréquent)** En conséquent :
  - ✓ Durant l'hiver, il n'y a plus de trottoir et la voie de circulation pour les voitures et les piétons est rétrécie. Cela peut être dangereux pour les piétons.
  - ✓ Pour rentrer ou sortir de la rue, il faut passer à travers les bancs de neige.
- Les opérateurs des chenillettes conduisent parfois en zigzag et endommagent les terrains.

Ce que la Ville pourrait bonifier

- Réduire le délai de 24 heures pour le déblaiement et l'épandage sur les trottoirs, en particulier sur les rues locales. **(Commentaire fréquent)**
- Mieux déblayer les trottoirs aux intersections où sont présents des bancs de neige. Ceux-ci empiètent sur les trottoirs et rendent le passage piétonnier très difficile. **(Commentaire fréquent)**
- Mieux coordonner les opérations de déblaiement des rues et des trottoirs.
- Mieux déblayer les trottoirs pour faciliter l'accès aux écoliers.
  - ✓ Les jours d'écoles, le déblayage doit se faire le matin, avant que l'école commence.
- Mieux déblayer les trottoirs aux arrêts d'autobus et devant les résidences d'aînés.
- Obtenir la liste des passages piétonniers déneigés (trottoir et pistes cyclables), ce qui permettrait à la STO de cibler des accès piétons qui ne sont pas déneigés et qui devraient l'être. **(STO)**
- Augmenter le nombre d'employés affectés aux opérations de déneigement (réseau routier et réseau piétonnier).
- Investir dans l'équipement de déneigement pour suivre la croissance démographique et de la construction à Gatineau.
- Améliorer la formation des opérateurs de chenillettes.

Niveau de service actuel et souhaité - opérations de soufflage

Impressions face au service actuel

Impression et expérience généralement positives de la part des citoyens :

- Le soufflage sur les artères principales et les rues collectrices est efficace et rapide. **(Commentaire fréquent)**
- La fréquence du soufflage varie d'un secteur à l'autre, allant d'aucune fois à quatre fois par hiver. **(Commentaire fréquent)**
  - ✓ Les participants qui habitent une rue dont la fréquence de soufflage est de trois ou quatre fois par hiver sont très satisfaits. Plusieurs mentionnent que la Ville pourrait même réduire d'une fois la fréquence.
  - ✓ Ceux qui habitent une rue dont la fréquence de soufflage est de deux fois par hiver sont généralement satisfaits.
- La fréquence de soufflage serait suffisante dans le secteur Aylmer, mais insuffisante dans certaines parties des secteurs Hull et Gatineau.

Quelques critiques ou aspects négatifs :

- Ceux qui habitent une rue dont la fréquence de soufflage est de zéro ou d'une fois par hiver sont généralement insatisfaits. Plus l'hiver avance, plus les rues locales sont étroites. Ils souhaiteraient une fréquence accrue.
  - ✓ Le soufflage est perçu comme un jour «de délivrance».
- Plusieurs soulèvent la question du coût associé à un accroissement de la fréquence du soufflage et de l'impact sur le budget de la Ville. Cet accroissement ne doit pas se faire à n'importe quel coût.

Ce que la Ville pourrait bonifier

- Dans les rues locales, accroître la fréquence du soufflage à un minimum de deux fois par hiver, si la quantité de neige tombée durant l'hiver le justifie. **(Commentaire fréquent)**
- Augmenter le nombre d'employés affectés aux opérations de soufflage.

Niveau de service actuel perçu par les employés

Impressions face au service actuel

Un décalage significatif entre la perception des employés et celle des citoyens et des partenaires :

- La perception des employés participants face au déneigement des rues et des trottoirs est plutôt négative, contrastant avec celle des citoyens et des partenaires.
- Selon eux, les délais pour les niveaux de service lors des tempêtes – rues et trottoirs – sont rarement respectés. **(Commentaire fréquent)**
- Selon leur perception, il manque beaucoup de personnel à tous les niveaux et il manque de remplaçants pour combler les absences. Par conséquence, la qualité et la rapidité du service aux citoyens en souffre. **(Commentaire fréquent)**
- La flotte d'équipements, tant pour le déneigement des rues que des trottoirs, est désuète et en nombre insuffisant pour permettre d'offrir un service adéquat. **(Commentaire fréquent)**

Collaboration citoyenne

Comportements des citoyens

Aspects positifs

- La majorité des citoyens font attention et ont un comportement adéquat ou exemplaire (adaptation de la conduite aux conditions hivernales, emplacement des bacs à ordure, protection des biens, respect des interdiction de stationnement, stationnement en diagonale, etc.). **(Commentaire fréquent)**

Aspects négatifs

- Le non-respect des interdictions de stationnement par une minorité de citoyens pose problème le plus souvent. Cela complique le travail des opérateurs et empêche parfois la circulation des véhicules d'urgence. **(Commentaire fréquent)**
  - ✓ La Ville doit revoir la question des permis de stationnement. On pourrait envisager l'interdiction de stationnement en tout temps là où c'est possible.
  - ✓ Les gens qui ne respectent pas les interdictions de stationnement devraient recevoir une contravention et se faire remorquer.
- Les bacs à ordure ou de recyclage posent également un certain problème.
  - ✓ On les retrouve dans la neige ou en plein milieu de la rue, partout sauf dans le stationnement. Si on veut aider l'entreprise qui ramasse les bacs, il faut les mettre au bord de la rue.
  - ✓ De plus, l'entreprise de ramassage jette les bacs un peu partout.

Recommandation

- La Ville devrait améliorer la campagne de communication sur les comportements et les règles à adopter en hiver (stationnement, poubelles, déneigement des entrées, etc.).

Stationnements alternatifs possibles

- Spontanément, on appuie la possibilité d'offrir des stationnements alternatifs municipaux accessibles aux citoyens lors d'avis d'interdiction de stationnement. **(Commentaire fréquent)**
- Cette idée serait probablement plus facilement applicable dans les quartiers densément peuplés, pour éviter d'avoir à marcher une trop longue distance. Dans les quartiers peu peuplés, cette idée est moins évidente : à quelle distance de marche seraient situés ces stationnements ? **(Commentaire fréquent)**
- On pourrait utiliser d'abord les stationnements publics et ceux dans les parcs. Durant la nuit, envisager les stationnements des écoles si c'est possible.
- Plusieurs se posent la question suivante : les citoyens vont-ils utiliser ces stationnements ?
- Pour les personnes à mobilité réduite, cette idée est difficilement applicable.
- Il faudrait s'assurer que ces stationnements alternatifs soient bien déneigés et priorisés dans le processus de déneigement.

Distance que les participants seraient prêts à parcourir

- Entre 5 à 10 minutes de marche, ou 500 mètres. Il ne faut pas perdre de vue que l'utilisation de tels stationnements aurait lieu durant une chute de neige importante, d'où la nécessité de ne pas avoir à marcher trop. **(Commentaire fréquent)**
- Certains mentionnent 15 minutes.

Collaboration avec la Ville (partenaires)

Collaborations souhaitées pour faciliter les opérations

- Une meilleure coordination des itinéraires entre les opérations de déneigement de la Ville et les déneigeurs privés; et, au sein de la Ville, une meilleure coordination entre les opérations de déblaiement des rues et celles des trottoirs.
- L'accès à une plateforme de suivi en temps réel des opérations de déneigement. La plateforme devrait donner l'information sur les parcours et les horaires. **(déneigeurs privés)**
- Connaître les parcours de déblaiement des trottoirs. **(déneigeurs privés)**
- Pour les pistes cyclables, la ville pourrait confier le déneigement aux déneigeurs privés, considérant que cela n'est pas toujours la priorité. **(déneigeurs privés)**
- Que la Ville prenne en charge l'enlèvement du cordon de neige entre le trottoir et la rue devant les abribus. **(STO)**

Absence de stationnements alternatifs : une nuisance aux opérations ?

- On doute que la présence de stationnements alternatifs municipaux accessibles aux citoyens lors d'avis d'interdiction de stationnement aiderait à améliorer les opérations de déneigement.
- Dans les quartiers densément peuplés ou sur les rues étroites – là où la machinerie a de la difficulté à passer –, des stationnements alternatifs seraient plus pertinents, à la condition que les citoyens aient à marcher une coutre distance. **(Commentaire fréquent)**
- On est plutôt d'avis qu'instaurer un stationnement alternatif par côté pair-impair serait plus efficace. Autrement dit, la possibilité de stationner sur un seul côté de rue à la fois.

ORIENTATION 2 : optimiser les pratiques en matière de gestion des opérations de déneigement

Organisation des pratiques (employés)

Propositions pour améliorer les pratiques en matière de déneigement des rues

- Revoir les parcours en considérant les réalités du terrain (largeur des rues, achalandage, etc.).
  - ✓ Il y a des pertes de temps dans les parcours actuels.
  - ✓ Les employés ne semblent pas suivre la séquence inscrite dans les parcours. Ils adaptent leur parcours afin de ne pas se trouver sur une rue à l'heure où l'achalandage est élevé, ce qui nuirait à l'efficacité.
- Les opérations de déneigement devraient se faire dans les rues locales même s'il tombe moins de 5 cm de neige. Sinon, cela a un impact négatif sur l'état des rues et on perd le contrôle rapidement.
- En matière de soufflage :
  - ✓ Le soufflage des artères principales devrait toujours être fait la nuit. Le jour, la circulation dense implique des enjeux de sécurité et l'efficacité est moindre.
  - ✓ Cesser le soufflage de jour près des écoles. C'est dangereux et beaucoup moins efficace.
- Se doter d'équipements plus modernes.
  - ✓ Les équipements appartenant à la ville sont désuets et les équipements loués ne sont pas toujours adaptés aux besoins et manquent parfois d'entretien.
- Prévoir une meilleure gestion de la flotte hors saison, afin de débuter l'hiver avec une flotte en parfait état.
- Avoir, au minimum, autant d'employés de nuit que de jour.
  - ✓ Les opérations sont plus faciles et plus efficaces de nuit (absence de circulation).
  - ✓ Actuellement, les équipes de jour doivent terminer ce qui n'a pas été fait durant la nuit, ce qui cause des pertes de temps en déplacement.
- Avoir des mécaniciens de nuit dans les secteurs Aylmer et Buckingham.
  - ✓ L'absence actuelle de mécaniciens fait en sorte que, s'il y a des bris d'équipements durant la nuit, il faut attendre au lendemain pour les réparer. Cela engendre des pertes de temps et un moins bon rendement.
- Améliorer le programme de formation (voir détail page 17).

Propositions pour améliorer les pratiques en matière de déneigement des trottoirs

- Se doter d'équipements de déneigement adaptés.
  - ✓ Les tracteurs multifonctionnels utilisés présentement ne sont pas efficaces et ne sont pas adaptés aux opérations de déneigement.
  - ✓ Ils sont trop gros, trop long et parfois ne possèdent pas de pneu adapté pour l'hiver.
  - ✓ Ceci génère des pertes de temps et la qualité du travail effectué est moindre.
  - ✓ Les chenillettes de marque Bombardier sont mieux adaptées à ce type d'opérations.
- Aux intersections, il n'y a pas de place pour entreposer la neige et il est difficile pour les équipements de déneigement des trottoirs de se déplacer et se tourner pour effectuer un bon travail.
  - ✓ Il faudrait une équipe qui utilise les petits souffleurs pour les trottoirs en tout temps, afin de faciliter le travail aux intersections, pour les boutons poussoirs et les passages piétonniers.
- Accroître le personnel attitré aux trottoirs.
  - ✓ Au cours des dernières années, il y a eu beaucoup de coupure de personnel.
  - ✓ Il faut plus d'opérateurs de nuit pour les machines à trottoir, car il est nettement plus facile de se déplacer et de se tourner pour bien dégager les intersections.
- Permettre aux opérateurs de changer eux-mêmes certaines pièces d'équipement.

Organisation des pratiques (employés)

Méthodes de travail : les techniques de soufflage selon les secteurs

Secteurs Hull et Aylmer

- Une premier passage par le souffleur est effectué directement dans les bancs de neige en bordure de rue. Ensuite, les niveleuses passent et arrachent la neige et la glace restante. Un cordon de neige est créé au centre de la rue et il est soufflé dans les camions.

Secteur Gatineau

- Les niveleuses effectuent plusieurs passages pour arracher les bancs de neige. Un gros cordon de neige est créé au centre de la rue et il est soufflé dans les camions.

Secteur Buckingham

- Un premier passage par le souffleur est effectué directement dans les bancs de neige en bordure de rue. Ensuite, les niveleuses tassent la neige en bordure de rue. Il n'y a pas de cordon de neige qui est ramassé au centre de la rue.

Uniformisation des pratiques : ce qu'en pensent les employés

Ouverture à l'adoption d'une directive afin d'uniformiser les pratiques

- Les participants sont divisés sur cette question :
  - ✓ Certains seraient ouverts, à condition que la bonne méthode soit choisie. Selon les employés présents, la méthode la plus efficace pour le soufflage serait celle effectuée dans les secteurs Hull et Aylmer.
  - ✓ Certains ne souhaitent pas du tout l'uniformisation des méthodes.

Enjeux inhérents à une telle directive

- La directive ne doit pas être restrictive, doit être flexible, car selon la configuration des rues, certaines méthodes ne sont pas applicables.
  - ✓ Par exemple, selon la hauteur des trottoirs, il n'est pas toujours possible de débuter en soufflant le banc de neige.

Meilleures pratiques en matière de soufflage

- Le premier passage de soufflage de l'hiver devrait être plus appliqué. Il faudrait faire un déglaçage complet, car les prochains soufflages seront ainsi plus faciles à effectuer.
- Il faut revoir certains parcours de soufflage. Certains se terminent en plein milieu d'une rue, ce qui fait en sorte que cette rue est à moitié soufflée.
- La planification du soufflage devrait être mieux réalisée. Par exemple, éviter d'aller souffler une rue lorsqu'il y a collecte des déchets le même jour. C'est peu efficace et ça requiert plus de temps.

Formation (employés)

Évaluation de la formation reçue

- Unanimement, les participants estiment que la formation reçue en matière de déneigement et de soufflage – sur l'aspect des équipements surtout – n'est pas complète ni adéquate. Pour l'aspect santé et sécurité, la formation est généralement adéquate.

Principales améliorations souhaitées

- Effectuer une formation sur la route et non théorique. Les employés cols bleus apprennent mieux sur le terrain que dans une classe.
- La formation actuelle est donnée dans un stationnement, entre des cônes, et n'est pas adaptée, pas représentative des situations rencontrées lors des opérations dans les rues.
  - ✓ Une formation de type compagnonnage, où le personnel plus expérimenté accompagne les nouveaux pendant les premières semaines de travail, serait plus efficace.
- Dans le contexte d'une éventuelle uniformisation des pratiques, offrir une formation permettant de comprendre les différentes méthodes de travail à adopter en fonction des différentes situations (largeur des rues, hauteur des trottoirs).
- Actuellement, certains employés sont affectés à des postes pour lesquels ils n'ont pas assez d'expérience et sont mal formés. Cela est en partie dû à la pénurie de main-d'œuvre et à la difficulté de recrutement.
  - ✓ Ainsi, dans le cadre de leur cheminement, les employés considèrent qu'il serait préférable d'être affectés aux différents postes selon les étapes suivantes : 1- Opérateur de déneigeuse à trottoirs / 2-Signaleur / 3- Opérateur de niveleuse / 4- Conducteur de camion / 5- Opérateur de souffleuse.
  - ✓ De cette façon, les employés pourraient comprendre le travail des autres par observation.
- Augmenter le nombre de formateurs et l'expérience de ceux-ci (certains n'en ont pas suffisamment). Actuellement le ratio nombre de formateurs par nombre d'employés est insuffisant.

Programme d'accompagnement pour les nouveaux employés

- Tous les participants estiment qu'un programme d'accompagnement en début de saison, basé sur le principe du mentorat ou du compagnonnage, pourrait être utile pour les nouveaux employés.
  - ✓ Le compagnonnage de nuit serait le plus efficace.
- Par contre, ils considèrent qu'un tel programme serait moins utile pour un nouvel équipement.
  - ✓ Lors de ses premières années comme col bleu, l'employé devrait être accompagné chaque fois qu'il y a changement d'équipement.
- Selon plusieurs, l'employé d'expérience qui effectue du compagnonnage devrait recevoir une prime.

ORIENTATION 3 : améliorer le bilan environnemental des opérations de déneigement

Ouverture face à certaines pratiques visant à améliorer le bilan environnemental

Réduction de l'épandage des sels de voirie : ce qu'en pensent les participants

- Spontanément, la réduction de l'épandage des sels de voirie dans certains quartiers résidentiels suscite un rejet de la part des participants, toutes catégories confondues. Cela rendrait les routes et les trottoirs plus glissants et plus cahoteux. **(Commentaire pratiquement unanime)**
- On estime que l'épandage actuel est déjà minimal sur les rues locales; il faudrait même en ajouter sur certaines rues et certains trottoirs. **(Commentaire fréquent)**
- Même sur les artères principales, il faut faire attention. Réduire l'épandage les rendrait plus glissantes et pourrait causer des retards et des accidents, tant pour les automobilistes que les piétons. **(Commentaire fréquent)**
- La réduction de l'épandage des sels engendre un ralentissement des opérations et des enjeux de sécurité pour les citoyens. En diminuant les quantités de sels utilisés, les rues restent glissantes; il faut épandre sur les rues plus souvent, ce qui implique plus de déplacement à effectuer. **(Commentaire fréquent chez les employés)**
- Le fait de déneiger plus rapidement (abaissement du délai avant de commencer le déblaiement, le déglaçage et l'épandage) et plus fréquemment les rues résidentielles réduirait l'utilisation des sels de voirie, car il y aura moins de neige compactée ou collée au sol et cela nécessitera une moindre utilisation de la lame de métal. **(Commentaire fréquent chez les partenaires)**
- Il est impensable de réduire l'épandage des sels sur les rues empruntées par les autobus et le long des abribus. **(Commentaire fréquent, particulièrement chez les partenaires)**
- Ce n'est pas une question d'opinion ou d'estimation mais une question scientifique. Il faut prendre des données des dernières années, ici et ailleurs, voir les expériences qui ont été tentées et analyser les résultats.

Réduction des opérations de soufflage : ce qu'en pensent les participants

- Ceux qui résident sur des rues où il y a trois ou quatre opérations de soufflage par hiver seraient généralement d'accord à ce qu'on fasse une opération de moins. **(Commentaire fréquent)**
- Par contre, ceux qui résident sur des rues où il y a une ou deux opérations de soufflage voient d'un mauvais œil que l'on réduise davantage.
- Certains parmi ceux qui résident sur des rues où il n'y a aucune ou qu'une seule opération de soufflage sont d'avis que l'on devrait ajouter une opération.
- La réponse fournie dépend également des quantités de neige reçues durant l'hiver. Si l'hiver est très neigeux, on voit mal comment on pourrait réduire le nombre d'opérations de soufflage.
- Dans les quartiers densément peuplés ou encore dans certains quartiers où les rues sont étroites, il faut au contraire augmenter le nombre d'opérations de soufflage. L'accumulation de bancs de neige et les autos stationnées font en sorte que les véhicules d'urgence ne peuvent souvent pas passer. **(Commentaire fréquent, particulièrement chez les partenaires)**

Ouverture face à certaines pratiques visant à améliorer le bilan environnemental

Soufflage en rive : ce qu'en pensent les participants

- Les participants sont divisés quant à cette solution.
  - ✓ Certains sont d'accord à condition que l'on n'endommage pas les végétaux sur les terrains.
  - ✓ D'autres réprouvent l'idée, car le soufflage en rive crée un autre problème : il déverse sur les terrains une neige polluée, contenant des sels, qui endommage les terrains une fois le printemps venu. Cela implique des coûts de remplacement des végétaux et de réparation de la pelouse.
- Plusieurs soulignent que le soufflage sur rive est déjà répandu dans plusieurs quartiers, lorsqu'il y a de la place sur les terrains.
- Certains y voient un non-respect envers les citoyens.

Autres idées pour améliorer le bilan environnemental

- Alternatives aux sels de voirie :
  - ✓ Un participant souligne que la ville d'Ottawa utilise le jus de canneberge et que ça semble bien fonctionner.
  - ✓ Un autre participant mentionne que l'on pourrait utiliser de l'urée.
  - ✓ Trouver une combinaison optimale pierre et sel, qui réduit la proportion de sel.
  - ✓ Utiliser davantage de sable.
- Une réduction du nombre d'opérations de déblaiement des rues et des trottoirs est possible :
  - ✓ En coordonnant mieux les opérations de déblaiement des rues et des trottoirs.
  - ✓ En coordonnant mieux le travail des déneigeurs privés et celui des cols bleus de la Ville.

ORIENTATION 4 : accorder une plus grande place au transport actif

Améliorations des services pour favoriser le transport actif

Déneigement des trottoirs, sentiers et pistes cyclables

- Si on veut accroître l'activité de la marche, il faut que les opérations de déneigement sur les trottoirs soient une priorité et ce, même sur les rues locales. Les bancs de neige aux intersections constituent un obstacle à la marche. **(Commentaire fréquent)**
- En matière de niveau de service pour le déneigement des trottoirs, une réduction du délai pourrait être envisagée, par exemple passer de 24 à 16 heures. **(Commentaire des partenaires)**
- Pistes cyclables :
  - ✓ La question que plusieurs participants se posent : combien en coûte-il pour déblayer et entretenir les pistes cyclables par rapport au nombre de personnes vont l'utiliser durant l'hiver ? Plusieurs doutent que l'investissement en vaille la peine. **(Commentaire fréquent)**
  - ✓ La plupart sont d'accord de déneiger les pistes existantes durant l'hiver pour favoriser le transport actif, mais les rues et les trottoirs doivent être priorisés sur le plan de la séquence.
  - ✓ Il est déjà difficile d'offrir un bon service pour le déneigement des trottoirs et on voit mal comment on pourrait consacrer du temps pour les pistes cyclables. Les trottoirs doivent demeurer la priorité. **(Commentaire fréquent chez les employés)**

Déneigement des intersections, traverses piétonnes et abribus

- Les rues où circulent les autobus et les abribus sont déjà une priorité et sont généralement bien déneigés. **(Commentaire fréquent)**
- Par contre, les débordements de bancs de neige à certaines intersections font en sorte que l'accès aux autobus est difficile, rendant l'embarquement ou le débarquement non sécuritaire.
- Là où il n'y a pas de trottoir à l'arrêt d'autobus, l'autobus débarque les passagers dans la rue; ce peut être glissant et on peut tomber. Il faut que la ville aménage des trottoirs et des abribus.
- Selon quelques-uns, ce n'est pas un bon déneigement, mais plutôt une meilleure fréquence de passage des autobus qui inciteront davantage de personnes à utiliser le transport collectif.

Améliorations des services pour favoriser le transport actif

Accessibilité : boutons pressoirs et personnes à mobilité réduite

- Généralement l'accès aux boutons pressoirs est excellent. Le déneigement est bien fait. **(Commentaire fréquent)**
- Là où il y a problème d'accessibilité, surtout pour les personnes à mobilité réduite, ce n'est pas dû à un déneigement inadéquat, mais plutôt à une mauvaise conception ou configuration du bouton pressoir. Le problème est donc présent à l'année.

Agrandissement du réseau blanc

- Le réseau blanc (réseau de voies cyclables accessibles durant l'hiver) est assez peu connu des citoyens participants. Certains mentionnent que la Ville devrait le promouvoir.
- L'agrandissement potentiel du réseau blanc ne suscite aucun enthousiasme de la part des participants, toutes catégories confondues. On perçoit que l'investissement requis est trop important pour le faible nombre de personnes qui risquent de l'utiliser. **(Commentaire très fréquent)**
- D'autres priorités sont plus importantes pour favoriser le transport actif et collectif : déblaiement et déglaçage des trottoirs, abribus, maintien du réseau cyclable existant, etc.
- Il faut prioriser le transport collectif avant le réseau blanc. **(partenaires)**

ORIENTATION 5 : améliorer l'information disponible pour les citoyens

Information citoyenne

Niveau de connaissance des normes de service actuelles de la Ville

- Le niveau de connaissance des normes de service actuelles de la Ville (pour les rues et pour les trottoirs) est relativement faible : environ le tiers des citoyens participants (6 sur 15) étaient au courant.
- Cette connaissance provient principalement des sources suivantes : articles de journaux, site de la Ville, ligne 311, radio locale et bouche à oreilles.

Niveau de connaissance de la responsabilité citoyenne

- Le niveau de connaissance de la responsabilité citoyenne (responsabilité de l'andain - déneiger devant son entrée; ne pas jeter la neige dans la rue, sur le trottoir, sur la borne fontaine; respect de l'interdiction de stationnement) est très élevé : tous les citoyens participants étaient au courant.
- Quelques participants mentionnent d'autres responsabilités : déneiger l'égout pour que la neige qui fond puisse s'écouler; garder les poubelles sur les limites du terrain; déneiger une borne fontaine sur son terrain.
- Le non-respect de la responsabilité citoyenne par certains ne s'explique pas par un manque de connaissance mais par une attitude d'insouciance ou de je-m'en-foutisme. **(Commentaire fréquent)**

Degré d'accord quant aux priorités selon les trois niveaux de rues

- Tous les participants se disent au courant de la priorité quant aux opérations de déneigement selon le niveau de rue (artères principales et rues collectrices d'abord, puis rues locales).
- Presque tous sont d'accord avec le principe.
- Plusieurs bémols sont exprimés :
  - ✓ On préférerait que la Ville n'ait pas entièrement terminé les opérations sur les artères principales et les rues collectrices avant de commencer le travail sur les rues locales. **(Commentaire fréquent)**
  - ✓ Certaines exceptions devraient s'appliquer aux rues locales où résident des personnes ayant des limitations physiques ou besoin de transport adapté; dans ces cas, on devrait commencer les opérations plus rapidement.
  - ✓ Quelques participants mentionnent que le délai de 24 heures (16 heures lorsqu'il y a moins de 25 cm) après la fin des précipitations n'est souvent pas respecté pour les rues locales.

Information citoyenne

Information que les participants désirent recevoir

- Les normes de service (rues et trottoirs) de la Ville. **(Commentaire fréquent)**
- Les responsabilités des citoyens et les conséquences qu'encourent les citoyens qui n'assument pas leurs responsabilités, notamment le non-respect des interdictions de stationnement.
- Les parcours de déneigement et de soufflage, l'état d'avancement de ces parcours en temps réel. L'ordre de priorité par secteur et rue de la Ville. **(Commentaire fréquent)**
- À l'instar de la ville de Québec, permettre aux citoyens de s'enregistrer sur le site de la Ville pour recevoir des informations en temps réel (par texto, par le site de la Ville, etc.) : par exemple, horaires des opérations de déneigement et de soufflage, avis lorsque le déneigement ou le soufflage est imminent, interdictions de stationnement.
- Bien qu'aucune planification des opérations de déneigement et de soufflage à venir ne sera disponible à court terme, plusieurs participants ont exprimé le désir d'avoir cette information.
- Plusieurs employés participants sont d'avis qu'il faut fortement limiter l'information fournie aux citoyens en ce qui a trait aux opérations de déneigement et de soufflage. **(Commentaire fréquent)**
  - ✓ Donner une telle information crée des attentes que l'on ne peut souvent pas respecter, ce qui engendre de l'insatisfaction chez les citoyens.
  - ✓ Plus d'information suscite plus de questions et plus de requêtes de la part des citoyens.
  - ✓ L'information fournie serait incomplète; par exemple on ne mentionnerait pas les bris d'équipement et l'absence ou de l'insuffisance de main-d'œuvre. Ainsi, les citoyens formuleront des plaintes sans être au courant de ces problèmes.

Moyens ou médias par lesquels l'information devrait être reçue

- Une plateforme (portail) internet de la Ville qui permet au citoyen de choisir le ou les modes par lesquels il préfère recevoir l'information. **(Commentaire fréquent)**
- Moyens / médias électroniques :
  - ✓ Texto
  - ✓ Médias sociaux
  - ✓ Site de la Ville
  - ✓ Application que l'on peut télécharger dans son téléphone
  - ✓ Infolettre
- Moyens / médias traditionnels :
  - ✓ Radio
  - ✓ Journaux locaux
  - ✓ Dépliant
  - ✓ Télévision
- Il est essentiel de communiquer via une diversité de moyens, tant électroniques que traditionnels. **(Commentaire fréquent)**

Information des partenaires

Information que les partenaires désirent recevoir

- Les parcours de déneigement, l'état d'avancement des opérations, savoir en temps réel où les opérateurs sont rendus. **(Commentaire fréquent)**
- Les horaires précis de passages des opérateurs de la Ville.
- Le lieu de disposition de la neige.
- Il y a peu d'enjeu majeur de communication avec la Ville. **(Commentaire fréquent)**

Moyens ou médias par lesquels l'information devrait être reçue

- Une plateforme internet de la Ville contenant : **(Commentaire fréquent)**
  - ✓ Une cartographie de la ville et par secteur.
  - ✓ Les informations sur les opérations planifiées et en cours, avec des couleurs et des légendes : rues à faire, rues faites.
- Pour les déneigeurs privés, seuls les moyens électroniques sont privilégiés.

Stationnement

Avis d'interdiction : moyens les plus efficaces pour diffuser l'information

- Une plateforme (portail) internet de la Ville qui permet au citoyen de choisir le ou les modes par lesquels il préfère recevoir l'information sur les interdictions de stationnement. **(Commentaire fréquent)**
- Moyens / médias électroniques :
  - ✓ Texto
  - ✓ Médias sociaux
  - ✓ Site de la Ville
  - ✓ Application que l'on peut télécharger dans son téléphone
- Moyens / médias traditionnels :
  - ✓ Radio
  - ✓ Télévision
- Pancartes dans les rues pour le soufflage : elles ne devraient pas être mises plus de 24 heures avant l'opération sinon cela perd de son efficacité.
- Il est essentiel de communiquer via une diversité de moyens, tant électroniques que traditionnels, mais avec plus d'emphase sur les moyens électroniques. **(Commentaire fréquent)**

Modification des avis d'interdiction en cas de tempête importante

- Une modification sur le début des avis d'interdiction de stationnement (heures plus hâtives) lors de tempêtes importantes risque de créer davantage de confusion et ne pas générer les bénéfices souhaités. **(Commentaire fréquent)**
  - ✓ Déjà que les avis en vigueur (00h00 à 06h00 en semaine et 03h00 à 06h00 la fin de semaine) ne sont pas respectés par tous.
  - ✓ Plus les règlements comportent d'exceptions ou sont complexes, plus ils sont difficiles à comprendre et à appliquer par les citoyens.
- Les avis d'interdiction pourraient être modulés par secteur (résidentiel, institutionnel, commercial) ou type de rue.
- Dans le cas de situation extrême, la plupart des participants seraient d'accord que les avis d'interdiction demeurent effectifs durant le jour.
  - ✓ Il faut définir une norme où un tel changement serait en vigueur (par ex, plus de 30 cm de neige).
  - ✓ Certains doutent que les avis d'interdiction durant le jour soient respectés ou efficaces.
  - ✓ Le cas échéant, il faudrait instaurer un système d'alerte par téléphone, du type alerte Amber.
  - ✓ Il faudrait informer et sensibiliser la population à ce sujet, privilégier la communication avant la méthode coercitive.

Partage de l’information à l’interne

Accessibilité à certaines informations du CSCO (employés)

- Généralement, les participants sont d’avis que l’accès à certaines informations internes provenant du CSCO (centre de suivi et de contrôle des opérations) leur permettrait d’améliorer le service offert aux citoyens.
- Certains souhaitent que chaque opérateur ait accès à une tablette afin de voir l’état du réseau et l’avancement des opérations.
- D’autres sont en désaccord avec cette proposition, car il n’y a pas assez d’espace dans les équipements pour loger une tablette et le fait de consulter une tablette pourrait engendrer des enjeux de sécurité.
- Quelques-uns suggèrent que soit installée une télévision à l’entrée des ateliers afin que les employés puissent consulter la carte du réseau au début de leur quart de travail. Ainsi, ils pourraient constater l’état d’avancement des opérations et identifier les endroits critiques, avant de recevoir des indications de leur contremaitre.

ANNEXE

— Guides d’animation

Guides d'animation (1/8)
Citoyens

Ville de Gatineau
Révision de la politique de déneigement

Groupes de discussion – citoyens
Guide d'animation

Introduction (10 min)

PRÉSENTATION
- Présentation de l'animateur.
- Confidentialité. Aucune mention d'aucun nom dans notre rapport; les réponses demeurent confidentielles et anonymes.
- Les informations recueillies ne serviront qu'aux fins de l'étude.

RÈGLES DE DISCUSSION
- Enregistrement.
- Vérifier la fonction main levée, Parler une personne à la fois.
- Importance de la spontanéité et des opinions personnelles.
- Pas de mauvaise réponse.

TOUR DE TABLE : PRÉSENTATION DES PARTICIPANTS
- Votre nom.
- (Groupes citoyens) Quelle est votre occupation? Depuis combien d'années habitez-vous à Gatineau? Quel est votre secteur de résidence?
- (Groupe employés municipaux) Quelle est votre poste actuel au sein de la ville de Gatineau? Depuis combien d'années travaillez-vous pour la ville de Gatineau?
- (Groupe partenaires) Quelle organisation représentez-vous?

CONTEXTE ET OBJECTIF DE LA RENCONTRE

La Ville de Gatineau a entamé la révision de sa Politique de déneigement, qui date de 2006. Dans sa révision, la Ville se penchera notamment sur les niveaux de service, les effectifs nécessaires, les équipements et l'organisation du travail, les opérations générales de déneigement, d'épandage et de soufflage, la gestion des abrasifs et le budget. Cette démarche consultative est réalisée dans l'objectif de recueillir vos commentaires, vos préoccupations et vos idées d'amélioration en lien avec le service de déneigement.

Avant de débuter, voici une mise en contexte :

La ville de Gatineau est composée d'un réseau routier de près de 3 000 km de voie de circulation (soit la distance entre Gatineau et Saskatoon), de 855 km de trottoirs et de sentiers

multifonctionnels (dont environ 650 km sont déneigés). De plus, il y a 58 corridors de sécurité scolaires sur l'ensemble du territoire.

Chaque hiver, il tombe en moyenne 215 cm de neige auxquels s'ajoute 20 mm de verglas et 265 mm de pluie. Les périodes de redoux sont de plus en plus fréquentes, ce qui complexifie grandement les opérations.

Le service de déneigement comprend plusieurs volets soit : le déblaiement, le déglaçage, le soufflage, le chargement et le transport de la neige. C'est environ 230 employés et 150 pièces d'équipement qui sont affectés aux opérations.

Cumul: 10 min

ORIENTATION 1 : offrir un service adapté aux milieux et aux habitudes de vie des citoyens (45 min)

Niveau de service actuel

Avant de commencer les questions, voici quelques données sur les niveaux de service actuels à la Ville de Gatineau :
Pour les rues, à partir de la fin des précipitations :
- Si les précipitations sont inférieures à 25 cm, le délai est de 16 heures pour le déneigement, le déglaçage et l'épandage. Pour le soufflage, il n'y a pas de délai.
- Si les précipitations sont de 25 cm ou plus, le délai est de 24 heures pour le déneigement, le déglaçage et l'épandage. Pour le soufflage, il n'y a pas de délai.

Pour les trottoirs, à partir de la fin des précipitations :
- Peu importe la quantité de précipitations, le délai est de 24 heures pour le déneigement, le déglaçage et l'épandage.

- Réseau routier (rues seulement, pas les trottoirs)
  - ➢ En tenant compte du contexte et de votre expérience, quelles sont vos impressions et vos préoccupations relativement aux opérations de déblaiement et de déglaçage du réseau routier ?
  - ➢ Qu'est-ce que la Ville pourrait bonifier dans son service actuel ?
  - ➢ Quelles sont vos priorités ?

- Réseau piétonnier et cyclable
  - ➢ En tenant compte du contexte et de votre expérience, quelles sont vos impressions et vos préoccupations relativement aux opérations de déblaiement et de déglaçage du réseau piétonnier et du réseau cyclable ?
  - ➢ Qu'est-ce que la Ville pourrait bonifier dans son service actuel ?
  - ➢ Quelles sont vos priorités ?

Guides d'animation (2/8)
Citoyens

- Opérations de soufflage
  - ➢ En tenant compte du contexte et de votre expérience, quelles sont vos impressions et vos préoccupations relativement aux opérations de soufflage ?
  - ➢ Qu'est-ce que la Ville pourrait bonifier dans son service actuel ?
  - ➢ Quelles sont vos priorités ?

Collaboration citoyenne

- Selon vous, est-ce que les citoyens – vous incluant vous-même – sont enclins à modifier ou renforcer certains comportements afin de faciliter le déneigement ? Par exemple : adapter sa conduite aux conditions hivernales, utilisation de crampons de marche, emplacement des bacs à ordure, protection des biens (végétaux, murets, etc.), stationnement en quinconce ou diagonale, etc.

- Quelle est votre opinion sur la possibilité d'offrir des stationnements alternatifs (stationnements municipaux qui seraient accessibles aux citoyens lors d'avis d'interdiction) ?
  - ➢ Quelle distance êtes-vous prêt à parcourir ?

Cumul: 55 min

ORIENTATION 2 : optimiser les pratiques en matière de gestion des opérations de déneigement (0 min)

Aucune question

Cumul: 55 min

ORIENTATION 3 : améliorer le bilan environnemental des opérations de déneigement (15 min)

Considérant que le service de déneigement a un impact environnemental non négligeable (GES émis lors de l'ensemble des opérations, utilisation des sels de déglaçage) :

- Quelle est votre degré d'ouverture à ce que la ville réduise l'épandage des sels de voirie dans certains quartiers résidentiels, ce qui aura comme impact de devoir circuler sur fond de neige (inconvénient : routes plus glissantes et plus cahoteuses au printemps), et ce pour des raisons environnementales ?

- Quelle est votre degré d'ouverture à ce que la ville réduise les opérations de soufflage ? Si la quantité de neige accumulée est faible, et à condition que la largeur de la voie de circulation reste suffisante.

- Quelle est votre degré d'ouverture à ce que la ville procède à du soufflage en rive (sur les terrains) lorsque la sécurité n'est pas compromise afin de réduire le transport de la neige vers les dépôts municipaux (capacité limitée, émission de GES) ?

Cumul: 70 min

ORIENTATION 4 : accorder une plus grande place au transport actif (10 min)

- Pour ce qui a un impact sur le transport actif (réseau piétonnier et cyclable) et collectif (autobus), qu'est-ce que la ville devrait améliorer dans son offre de services en matière de déneigement, de soufflage et d'entretien ?
  Laisser la question ouverte au début. Aborder les exemples suivants s'ils ne sont pas mentionnés.
  - ➢ Déneigement des trottoirs, des sentiers, des pistes cyclables, des abribus, de l'accès au bouton poussoir (pour la traverse des rues).
  - ➢ Dégagement des intersections, des traverses piétonnes, des corridors scolaires.
  - ➢ Accessibilité pour les personnes à mobilité réduite.
  - ➢ Importance d'agrandir le réseau blanc déjà existant. *Le réseau blanc est un réseau de voies cyclables accessibles durant l'hiver afin d'inviter les citoyens à considérer le vélo comme moyen de transport régulier.*

Cumul: 80 min

ORIENTATION 5 : améliorer l'information disponible pour les citoyens (35 min)

Information citoyenne

- Quel est votre niveau de connaissance des normes de service actuels de la Ville? (Rappeler les normes mentionnées au début de l'orientation 1)
  - ➢ Très au courant ? Partiellement au courant? Pas du tout au courant ?

Il y a trois niveaux de rues :
1) les artères principales (boulevards)
2) les rues collectrices (secondaires)
3) les rues locales (de quartier)

- Actuellement, la Ville commence le déneigement, le déglaçage et l'épandage sur les rues locales seulement lorsque les opérations sur les artères principales et les rues collectrices (niveaux 1 et 2) sont terminées. Êtes-vous d'accord avec ces priorités ?

Guides d'animation (3/8)

Citoyens

- Quel est votre niveau de connaissance de la responsabilité citoyenne ? :
  - Responsabilité de l'andain ou du cordon qui se retrouve après le déneigement : le citoyen doit déneiger devant son entrée.
  - Disposition de la neige : ne pas jeter la neige dans la rue, sur le trottoir, sur la borne fontaine.
  - Respecter l'interdiction de stationnement dans les rues.
  - Y a-t-il d'autres responsabilités que le citoyen doit assumer?

- Comme citoyen, quelle information aimeriez-vous recevoir, ou vous attendriez-vous recevoir, de la part de la Ville en matière de déneigement, déglaçage, épandage, soufflage, etc. ?
  - Niveaux de service auxquels s'attendre
  - Différents parcours
  - État d'avancement des opérations
  - Les responsabilités des citoyens

  **Précision : aucune planification de ce qui sera fait dans le déneigement, soufflage, épandage ne sera disponible à court terme (ne pas le mentionner, sauf si la question est posée par un participant).*

- De quelle façon ou par quels moyens ou médias aimeriez-vous recevoir de l'information de la part de la Ville? (Plateforme web, infolettre, médias sociaux, etc.)

Stationnement

- Pour les avis d'interdiction que la Ville émet durant l'année (en moyenne de 4 à 5 avis), quels moyens seraient les plus efficaces pour diffuser l'information relative au déneigement et de soufflage? (Plateforme web, textos aux abonnés, médias sociaux, communiqué de presse à la radio, etc.). *Ces moyens sont déjà disponibles.*

Actuellement, les avis d'interdiction sont effectifs de 00h00 à 06h00 en semaine et 03h00 à 06h00 la fin de semaine :

- À partir de quelle heure serait-il raisonnable de faire débuter un avis d'interdiction de stationnement lors de tempête importante/situation critique (on parle de 4 à 5 évènements au total) ?
- Serait-il raisonnable que ces avis demeurent effectifs même dans le jour lors de situation extrême (>30cm) ?

Cumul: 115 min

Conclusion (5 min)

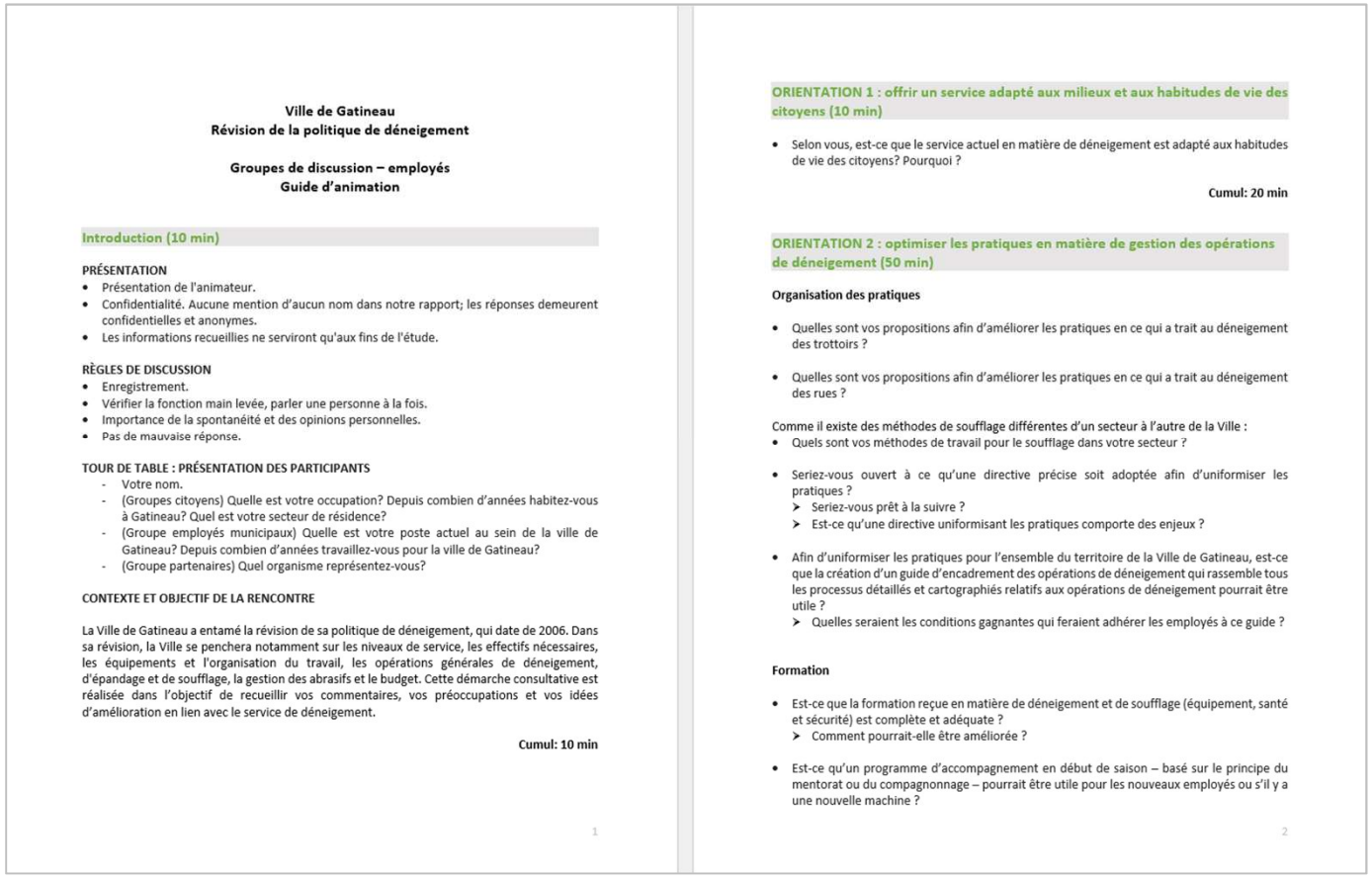
- Y a-t-il des points que nous n'avons pas traités, mais que vous trouvez important que nous sachions?

*****L'animateur prend connaissance des questions/commentaires des observateurs. *****

Merci de votre participation!

Cumul: 120 min

Guides d'animation (4/8)
Employés



Ville de Gatineau
Révision de la politique de déneigement

Groupes de discussion – employés
Guide d'animation

Introduction (10 min)

PRÉSENTATION
- Présentation de l'animateur.
- Confidentialité. Aucune mention d'aucun nom dans notre rapport; les réponses demeurent confidentielles et anonymes.
- Les informations recueillies ne serviront qu'aux fins de l'étude.

RÈGLES DE DISCUSSION
- Enregistrement.
- Vérifier la fonction main levée, parler une personne à la fois.
- Importance de la spontanéité et des opinions personnelles.
- Pas de mauvaise réponse.

TOUR DE TABLE : PRÉSENTATION DES PARTICIPANTS
- Votre nom.
- (Groupes citoyens) Quelle est votre occupation? Depuis combien d'années habitez-vous à Gatineau? Quel est votre secteur de résidence?
- (Groupe employés municipaux) Quelle est votre poste actuel au sein de la ville de Gatineau? Depuis combien d'années travaillez-vous pour la ville de Gatineau?
- (Groupe partenaires) Quel organisme représentez-vous?

CONTEXTE ET OBJECTIF DE LA RENCONTRE

La Ville de Gatineau a entamé la révision de sa politique de déneigement, qui date de 2006. Dans sa révision, la Ville se penchera notamment sur les niveaux de service, les effectifs nécessaires, les équipements et l'organisation du travail, les opérations générales de déneigement, d'épandage et de soufflage, la gestion des abrasifs et le budget. Cette démarche consultative est réalisée dans l'objectif de recueillir vos commentaires, vos préoccupations et vos idées d'amélioration en lien avec le service de déneigement.

Cumul: 10 min

1

ORIENTATION 1 : offrir un service adapté aux milieux et aux habitudes de vie des citoyens (10 min)

- Selon vous, est-ce que le service actuel en matière de déneigement est adapté aux habitudes de vie des citoyens? Pourquoi ?

Cumul: 20 min

ORIENTATION 2 : optimiser les pratiques en matière de gestion des opérations de déneigement (50 min)

Organisation des pratiques

- Quelles sont vos propositions afin d'améliorer les pratiques en ce qui a trait au déneigement des trottoirs ?

- Quelles sont vos propositions afin d'améliorer les pratiques en ce qui a trait au déneigement des rues ?

Comme il existe des méthodes de soufflage différentes d'un secteur à l'autre de la Ville :
- Quels sont vos méthodes de travail pour le soufflage dans votre secteur ?

- Seriez-vous ouvert à ce qu'une directive précise soit adoptée afin d'uniformiser les pratiques ?
  - ➢ Seriez-vous prêt à la suivre ?
  - ➢ Est-ce qu'une directive uniformisant les pratiques comporte des enjeux ?

- Afin d'uniformiser les pratiques pour l'ensemble du territoire de la Ville de Gatineau, est-ce que la création d'un guide d'encadrement des opérations de déneigement qui rassemble tous les processus détaillés et cartographiés relatifs aux opérations de déneigement pourrait être utile ?
  - ➢ Quelles seraient les conditions gagnantes qui feraient adhérer les employés à ce guide ?

Formation

- Est-ce que la formation reçue en matière de déneigement et de soufflage (équipement, santé et sécurité) est complète et adéquate ?
  - ➢ Comment pourrait-elle être améliorée ?

- Est-ce qu'un programme d'accompagnement en début de saison – basé sur le principe du mentorat ou du compagnonnage – pourrait être utile pour les nouveaux employés ou s'il y a une nouvelle machine ?

2

Guides d'animation (5/8)
Employés

Cumul: 70 min

ORIENTATION 3 : améliorer le bilan environnemental des opérations de déneigement (10 min)

- Êtes-vous en accord avec le fait que la ville adopte des mesures précises afin d'adopter des pratiques permettant de réduire l'impact des sels et des GES sur l'environnement? Par exemple, réduire l'utilisation des sels dans certaines zones résidentielles, favoriser d'avantage le soufflage en rive, etc.
- Est-ce que cela implique des défis opérationnels ?
- Avez-vous d'autres idées pour réduire l'impact environnemental des opérations ?

Cumul: 80 min

ORIENTATION 4 : accorder une plus grande place au transport actif (15 min)

- Quelle est votre opinion du réseau de transport actif (réseau piétonnier et réseau cyclable) et son impact en matière de déneigement et de soufflage ?
- Selon vous, quelles sont les priorités opérationnelles pour le réseau de transport actif en matière de déneigement et de soufflage ?
  Laisser la question ouverte au début. Aborder les exemples suivants s'ils ne sont pas mentionnés.
  - ➢ Déneigement des trottoirs, des sentiers, des pistes cyclables, des abribus, de l'accès au bouton poussoir (pour la traverse des rues).
  - ➢ Dégagement des intersections, des traverses piétonnes, des corridors scolaires.
  - ➢ Accessibilité pour les personnes à mobilité réduite.
- Quels enjeux principaux ou défis opérationnels cela implique-t-il ?
- Selon vous, est-il important d'agrandir le réseau blanc déjà existant ? *Le réseau blanc est un réseau de voies cyclables accessibles durant l'hiver afin d'inviter les citoyens à considérer le vélo comme moyen de transport régulier.*

Cumul: 95 min

ORIENTATION 5 : améliorer l'information disponible pour les citoyens (10 min)

Partage d'information à l'interne

- Est-ce que l'accessibilité à certaines informations internes, qui vient du CSCO (centre de suivi et de contrôle des opérations) vous permettrait d'améliorer le service offert aux citoyens ? Par exemple, avoir accès en temps réel à l'état d'avancement de votre parcours.

Information aux citoyens

- Selon vous, comment pourrions-nous bonifier le niveau de service actuel d'information aux citoyens ?

Cumul: 105 min

Conclusion (5 min)

- Y a-t-il des points que nous n'avons pas traités, mais que vous trouvez important que nous sachions?

*****L'animateur prend connaissance des questions/commentaires des observateurs. *****

Merci de votre participation!

Cumul: 110 min

Guides d'animation (6/8)
Partenaires

Ville de Gatineau
Révision de la politique de déneigement

Groupes de discussion – partenaires
Guide d'animation

Introduction (10 min)

PRÉSENTATION
- Présentation de l'animateur.
- Confidentialité. Aucune mention d'aucun nom dans notre rapport; les réponses demeurent confidentielles et anonymes.
- Les informations recueillies ne serviront qu'aux fins de l'étude.

RÈGLES DE DISCUSSION
- Enregistrement.
- Vérifier la fonction main levée, Parler une personne à la fois.
- Importance de la spontanéité et des opinions personnelles.
- Pas de mauvaise réponse.

TOUR DE TABLE : PRÉSENTATION DES PARTICIPANTS
- Votre nom.
- (Groupes citoyens) Quelle est votre occupation? Depuis combien d'années habitez-vous à Gatineau? Quel est votre secteur de résidence?
- (Groupe employés municipaux) Quelle est votre poste actuel au sein de la ville de Gatineau? Depuis combien d'années travaillez-vous pour la ville de Gatineau?
- (Groupe partenaires) Quelle organisation représentez-vous?

CONTEXTE ET OBJECTIF DE LA RENCONTRE

La Ville de Gatineau a entamé la révision de sa politique de déneigement, qui date de 2006. Dans sa révision, la Ville se penchera notamment sur les niveaux de service, les effectifs nécessaires, les équipements et l'organisation du travail, les opérations générales de déneigement, d'épandage et de soufflage, la gestion des abrasifs et le budget. Cette démarche consultative est réalisée dans l'objectif de recueillir vos commentaires, vos préoccupations et vos idées d'amélioration en lien avec le service de déneigement.

Avant de débuter, voici une mise en contexte :

La ville de Gatineau est composée d'un réseau routier de près de 3 000 km de voie de circulation (soit la distance entre Gatineau et Saskatoon), de 855 km de trottoirs et sentiers

multifonctionnels (dont environ 650 km sont déneigés). De plus, il y a 58 corridors de sécurité scolaires sur l'ensemble du territoire.

Chaque hiver, il tombe en moyenne 215 cm de neige auxquels s'ajoute 20 mm de verglas et 265 mm de pluie. Les périodes de redoux sont de plus en plus fréquentes, ce qui complexifie grandement les opérations.

Le service de déneigement comprend plusieurs volets soit : le déblaiement, le déglaçage, le soufflage, le chargement et le transport de la neige. C'est environ 230 employés et 150 pièces d'équipement qui sont affectés aux opérations.

Cumul: 10 min

ORIENTATION 1 : offrir un service adapté aux milieux et aux habitudes de vie des citoyens (40 min)

Niveau de service actuel

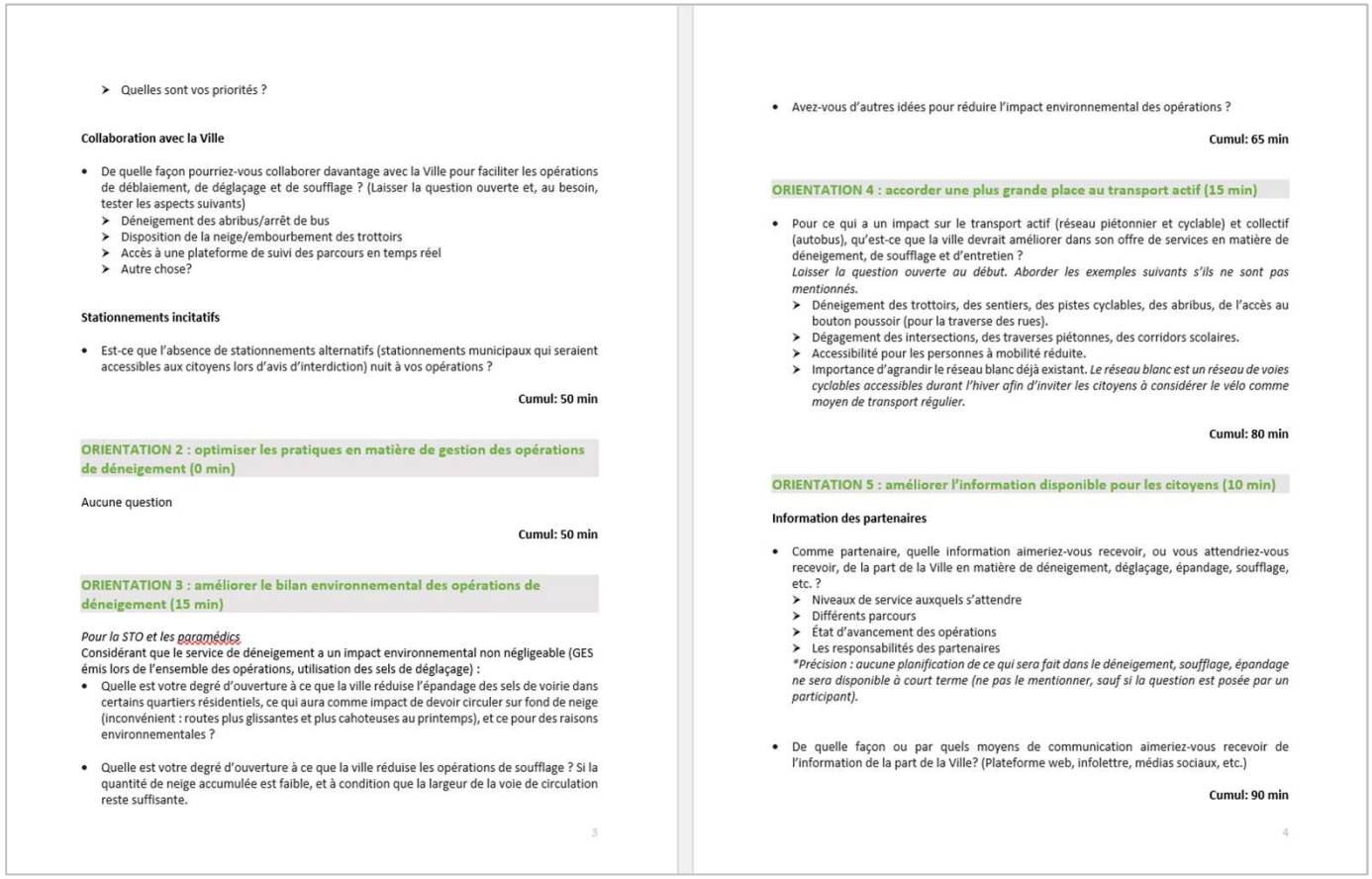
Avant de commencer les questions, voici quelques données sur les niveaux de service actuels à la Ville de Gatineau :
Pour les rues, à partir de la fin des précipitations :
- Si les précipitations sont inférieures à 25 cm, le délai est de 16 heures pour le déneigement, le déglaçage et l'épandage. Pour le soufflage, il n'y a pas de délai.
- Si les précipitations sont de 25 cm ou plus, le délai est de 24 heures pour le déneigement, le déglaçage et l'épandage. Pour le soufflage, il n'y a pas de délai.

Pour les trottoirs, à partir de la fin des précipitations :
- Peu importe la quantité de précipitations, le délai est de 24 heures pour le déneigement, le déglaçage et l'épandage.

- Réseau routier (rues seulement, pas les trottoirs)
  - ➢ En tenant compte du contexte et de votre expérience, quelles sont vos impressions et vos préoccupations relativement à l'entretien hivernal (opérations de déblaiement, de déglaçage et de soufflage) du réseau routier ?
  - ➢ Qu'est-ce que la Ville pourrait bonifier dans son service actuel ?
  - ➢ Quelles sont vos priorités ?

- Réseau piétonnier et cyclable
  - ➢ En tenant compte du contexte et de votre expérience, quelles sont vos impressions et vos préoccupations relativement à l'entretien hivernal du réseau piétonnier et du réseau cyclable ?
  - ➢ Qu'est-ce que la Ville pourrait bonifier dans son service actuel ?

Guides d'animation (7/8)
Partenaires



➢ Quelles sont vos priorités ?

Collaboration avec la Ville

- De quelle façon pourriez-vous collaborer davantage avec la Ville pour faciliter les opérations de déblaiement, de déglaçage et de soufflage ? (Laisser la question ouverte et, au besoin, tester les aspects suivants)
  - ➢ Déneigement des abribus/arrêt de bus
  - ➢ Disposition de la neige/embourbement des trottoirs
  - ➢ Accès à une plateforme de suivi des parcours en temps réel
  - ➢ Autre chose?

Stationnements incitatifs

- Est-ce que l'absence de stationnements alternatifs (stationnements municipaux qui seraient accessibles aux citoyens lors d'avis d'interdiction) nuit à vos opérations ?

Cumul: 50 min

ORIENTATION 2 : optimiser les pratiques en matière de gestion des opérations de déneigement (0 min)

Aucune question

Cumul: 50 min

ORIENTATION 3 : améliorer le bilan environnemental des opérations de déneigement (15 min)

Pour la STO et les paramédics
Considérant que le service de déneigement a un impact environnemental non négligeable (GES émis lors de l'ensemble des opérations, utilisation des sels de déglaçage) :

- Quelle est votre degré d'ouverture à ce que la ville réduise l'épandage des sels de voirie dans certains quartiers résidentiels, ce qui aura comme impact de devoir circuler sur fond de neige (inconvénient : routes plus glissantes et plus cahoteuses au printemps), et ce pour des raisons environnementales ?

- Quelle est votre degré d'ouverture à ce que la ville réduise les opérations de soufflage ? Si la quantité de neige accumulée est faible, et à condition que la largeur de la voie de circulation reste suffisante.

3

- Avez-vous d'autres idées pour réduire l'impact environnemental des opérations ?

Cumul: 65 min

ORIENTATION 4 : accorder une plus grande place au transport actif (15 min)

- Pour ce qui a un impact sur le transport actif (réseau piétonnier et cyclable) et collectif (autobus), qu'est-ce que la ville devrait améliorer dans son offre de services en matière de déneigement, de soufflage et d'entretien ?
  Laisser la question ouverte au début. Aborder les exemples suivants s'ils ne sont pas mentionnés.
  - ➢ Déneigement des trottoirs, des sentiers, des pistes cyclables, des abribus, de l'accès au bouton poussoir (pour la traverse des rues).
  - ➢ Dégagement des intersections, des traverses piétonnes, des corridors scolaires.
  - ➢ Accessibilité pour les personnes à mobilité réduite.
  - ➢ Importance d'agrandir le réseau blanc déjà existant. *Le réseau blanc est un réseau de voies cyclables accessibles durant l'hiver afin d'inviter les citoyens à considérer le vélo comme moyen de transport régulier.*

Cumul: 80 min

ORIENTATION 5 : améliorer l'information disponible pour les citoyens (10 min)

Information des partenaires

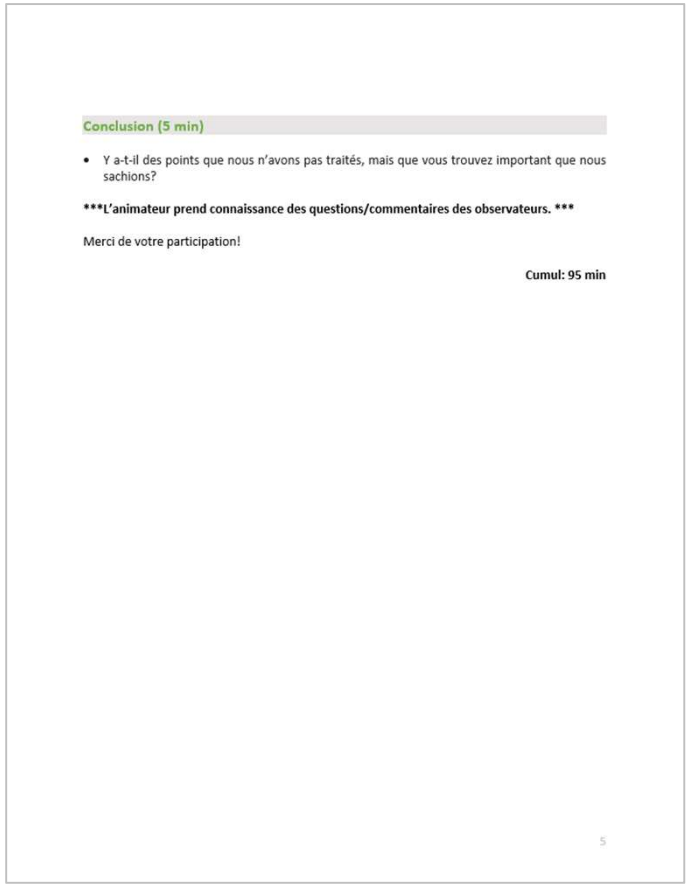
- Comme partenaire, quelle information aimeriez-vous recevoir, ou vous attendriez-vous recevoir, de la part de la Ville en matière de déneigement, déglaçage, épandage, soufflage, etc. ?
  - ➢ Niveaux de service auxquels s'attendre
  - ➢ Différents parcours
  - ➢ État d'avancement des opérations
  - ➢ Les responsabilités des partenaires
  **Précision : aucune planification de ce qui sera fait dans le déneigement, soufflage, épandage ne sera disponible à court terme (ne pas le mentionner, sauf si la question est posée par un participant).*

- De quelle façon ou par quels moyens de communication aimeriez-vous recevoir de l'information de la part de la Ville? (Plateforme web, infolettre, médias sociaux, etc.)

Cumul: 90 min

4

Guides d'animation (8/8)
Partenaires



Conclusion (5 min)

- Y a-t-il des points que nous n'avons pas traités, mais que vous trouvez important que nous sachions?

*****L'animateur prend connaissance des questions/commentaires des observateurs. *****

Merci de votre participation!

Cumul: 95 min

5