



***Procédure de traitement de requête en lien
avec la circulation et la sécurité routière***

Novembre 2020

1. Préambule

La Ville de Carignan reçoit annuellement un lot important de requêtes concernant la circulation et la sécurité routière. Que ce soit des plaintes de vitesse, des demandes afin d'ajouter un arrêt obligatoire ou d'interdire le stationnement, etc., le comité de circulation et de sécurité routière désire augmenter le sentiment de sécurité des résidents et des usagers de la route, quel qu'en soit le type.

Depuis 2018, le conseil municipal a créé un comité de circulation et de la sécurité routière afin d'élargir la réflexion en impliquant la Régie de police et des citoyens et pour se doter d'une façon objective de traiter les requêtes d'analyse selon des critères bien précis.

2. Objet

La présente procédure a pour objet de :

1. Décrire les démarches administratives relatives au traitement des requêtes de toute source en matière de circulation et de sécurité routière;
2. Assurer un traitement équitable, impartial, uniforme et efficace à toute requête;
3. Définir les suivis et les étapes appropriées pour tout échange d'information avec le requérant durant le processus de traitement de la demande;
4. Préciser les rôles et responsabilités de l'administration, du comité de circulation et sécurité routière ainsi que du conseil municipal.

3. Principes directeurs

La présente politique a été élaborée en prenant en considération les principes directeurs suivant :

- a. Toute demande quel qu'en soit le type sera traitée rigoureusement et de façon objective;
- b. Tout requérant qui contacte la Ville afin de lui faire part de toute situation qu'il juge problématique a le droit d'être écouté, compris et respecté dans ses demandes;
- c. La durée du processus de traitement doit être telle que la décision finale puisse être communiquée au requérant dans un délai le plus raisonnable possible;
- d. Toute requête doit être acheminée au Service aux citoyens, où débutera son analyse selon la procédure établie.

4. Suivi administratif de la requête

Toute requête portant sur la circulation et la sécurité routière doit être enregistrée dans le volet « *Qualité des services* » du logiciel « *Accès cité* ». Chaque requête doit être accompagnée du formulaire de requête prévu à cet effet. Le ou la préposée du SAC doit envoyer un accusé réception au requérant afin de l'informer des étapes suivantes. (*Voir document cheminement d'une requête en lien avec la circulation et la sécurité routière*).

5. Champs de responsabilité des intervenants

Le processus de traitement des requêtes en lien avec la circulation et la sécurité routière comporte diverses étapes pouvant nécessiter l'implication et la contribution de plusieurs intervenants.

- **Conseil municipal**

Le conseil municipal autorise ou refuse toute intervention sur le territoire de la Ville en matière de circulation et sécurité routière, le tout conformément aux lois et règlements applicables et en considération des recommandations du comité de circulation et de la sécurité routière.

- **Comité de circulation et de la sécurité routière**

Le comité de circulation et de la sécurité routière se penche sur les nouveaux cas et leurs solutions proposées par le Service des travaux publics pour enrichir la réflexion avec l'expérience du représentant de la Régie de police, de même que celle des citoyens. Il peut également recevoir le mandat du conseil municipal d'étudier une situation particulière. De plus, il émet des recommandations relativement à la réalisation d'études de circulation, de campagnes de sensibilisation, de même qu'à l'écriture ou l'amendement de règlements, de politiques et de procédures en matière de circulation et de sécurité routière. Son mandat est de formuler des recommandations au conseil municipal.

- **Service des travaux publics**

Le Service des travaux publics fait l'analyse de toute requête portant sur la circulation et la sécurité routière, conformément aux lois et règlements ainsi qu'aux politiques et procédures en vigueur. Elle transmet tout dossier d'analyse si celui-ci représente une problématique en lien avec les politiques et les procédures en vigueur au comité de circulation et sécurité routière. (Formulaire

d'analyse). Elle transmet toute recommandation au comité de circulation, elle coordonne toutes actions auprès des intervenants et voit à la mise en place ou à la modification de la signalisation et de l'exécution de toutes décisions du conseil municipal conformément aux normes en vigueur. Par ailleurs, elle reçoit, traite et fait le suivi de toute requête auprès de l'administration ainsi que de l'archivage des dossiers.

- **Services aux citoyens (SAC)**

Le personnel du Service aux citoyens voit à la réception des requêtes et s'assure que le formulaire de requête est dûment complété, il envoie un accusé réception au citoyen en l'informant des prochaines étapes à venir et des délais potentiels. Par ailleurs, à la fin du processus, il reçoit les indications du Service des travaux publics pour tout retour au citoyen demandeur et pour fermer les dossiers complétés.

- **Régie intermunicipale de police Richelieu Saint-Laurent**

La Régie intermunicipale de police de Richelieu Saint-Laurent voit à l'application de la réglementation municipale et des lois en matière de circulation et de sécurité routière sur le territoire de la municipalité. Elle formule toute recommandation ou avis à la Ville à l'égard de la demande ou non, et participe aux rencontres du comité de circulation. Elle apporte également un soutien technique au Service des travaux publics dans l'analyse d'une requête.

- **Direction générale**

La Direction générale vérifie tout projet de procédure et de politique en matière de circulation et de sécurité routière. Elle fait le lien entre les diverses directions et le conseil municipal. Enfin, elle présente au conseil municipal les recommandations du comité de circulation et s'assure de l'exécution des décisions du conseil municipal.

6. Procédure de traitement

Toute requête en matière de circulation et de sécurité routière doit être traitée selon la procédure décrite ci-après.

1. Soumission de la situation problématique à la Municipalité

Lorsque la Ville est mise au fait d'une requête en circulation ou sécurité routière, que celle-ci soit verbale ou écrite, émise lors d'une assemblée publique, adressée directement au conseiller d'un district ou au comptoir d'accueil de la Ville, il est

essentiel d'acheminer la requête aux Services au citoyen (SAC). Il s'agit du seul endroit pour une analyse rapide, impartiale, uniforme et efficace de la requête.

Le SAC s'assure que le formulaire de requête soit dûment rempli et s'assure d'avoir les coordonnées du demandeur pour tout complément d'information ou tout simplement pour effectuer un suivi au requérant. Le Service aux citoyens s'assure également d'enregistrer la requête au logiciel « AccèsCité » au volet « Qualité des services ».

Dès lors, débute officiellement le processus visant à assurer le traitement de la requête selon les modalités de la présente procédure. Le SAC s'assurera d'accuser réception de toute requête dans les cinq (5) jours ouvrables suivants.

2. Traitement des urgences

Lorsque le Service des travaux publics reçoit une requête de citoyen, elle évalue en premier lieu s'il s'agit d'une situation urgente. Cette dernière est définie comme étant une situation où la sécurité immédiate du public et/ou de ressource matérielle est en danger.

Advenant la nécessité d'une intervention d'urgence, le Service des travaux publics prend alors les mesures de correction nécessaires afin d'assurer la sécurité des usagers et/ou du matériel. Dès que la requête est réglée, le suivi est promptement fait auprès du SAC pour qu'il en informe le requérant.

3. Juridiction relevant d'un tiers

Il peut survenir d'autres situations où le Service des travaux publics n'a pas l'autorité pour intervenir. C'est le cas notamment où la responsabilité d'intervention relève d'un tiers, par exemple le ministère des Transports du Québec ou un propriétaire privé. Dans ce cas, le Service des travaux publics pourra alors informer le tiers concerné de la situation problématique dans le but d'obtenir de sa part la mise en place de mesures correctives ou d'atténuation.

4. Cas déjà traité ou en progrès

Si l'objet de la requête est en traitement ou a déjà été traité dans les deux (2) dernières années et qu'il n'y a eu aucun changement décisionnel dans l'aménagement, la première action est de voir si la requête présente de nouveaux éléments sur la situation. Le Service des travaux publics vérifiera que la situation problématique dénoncée présente les mêmes caractéristiques que lors de l'analyse précédente.

Si la requête ne présente aucun nouvel élément, le SAC communiquera alors les conclusions de la précédente analyse au requérant et fermera la requête.

Si la requête apporte un nouvel éclairage sur la situation, le Service des travaux publics pourra alors prendre les actions nécessaires ou soumettre le cas de nouveau au comité de circulation.

5. Rapport d'analyse et de recommandation

Si la situation problématique n'est pas urgente ou qu'elle n'implique pas la responsabilité d'un tiers, la requête est alors soumise à une analyse objective de la situation. Le Service des travaux publics procèdera à l'analyse de la requête en complétant le formulaire d'analyse prévu à cette fin, en décrivant la problématique, son lieu et son environnement. S'il s'agit d'une plainte de vitesse, il sera prévu l'installation d'appareil de lecture de vitesse tel qu'un afficheur mobile ou une plaque de comptage pour une période minimale de 7 jours afin d'avoir un cycle complet de semaine et fin de semaine.

Si l'analyse de la requête détermine que cette dernière ne démontre pas un réel problème et/ou ne contient pas les critères prévus dans la politique de gestion de la circulation, elle ne sera déposée au comité de circulation que pour information. Le formulaire d'analyse et sa conclusion seront alors transmis au SAC pour communiquer le résultat de celle-ci au citoyen et l'informer que le cas sera déposé au comité pour information seulement et il fermera la requête.

Dans les cas où les résultats confirment une problématique sérieuse, le Service des travaux publics identifie une solution. Si une solution a déjà été validée avec succès sur des cas similaires ailleurs, elle sera utilisée pour ce cas avec un suivi pour confirmer son applicabilité.

S'il s'agit d'un cas différent, le Service des travaux publics préparera un rapport d'analyse et de recommandation qu'il soumettra à la prochaine rencontre du comité de circulation. À cet effet, il pourra demander au Service de police de réaliser des opérations de comptage routier et/ou radar afin de tracer un portrait le plus objectif possible de la situation problématique dénoncée par le requérant.

6. 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 et de recommandation du Service 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 au Service 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 du comité 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 qui sont présentées

par le directeur et peuvent le questionner sur ces recommandations en question. 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, le Service des travaux publics en est informé par la Direction générale aux fins du suivi. Si la mesure corrective nécessite d'être approuvée officiellement par résolution, cela se fait immédiatement à la prochaine assemblée publique du conseil municipal.

7. Réalisation de la décision du Conseil municipal

Le Service des travaux publics a la responsabilité de mettre en application dans les meilleurs délais toute décision du conseil municipal à l'égard d'une requête en matière de circulation et de sécurité routière. Il doit donc procéder à l'achat du matériel requis ainsi qu'établir l'échéancier de réalisation. Par la suite, il doit prévenir le SAC qui communiquera 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.

8. Évaluation des résultats

Dans les mois suivant la mise en place de mesures correctives palliatives autorisées par le conseil municipal, il est pertinent d'en mesurer l'efficacité, sauf exception. Par conséquent, le Service des travaux publics fera des observations sur le terrain dans les mois suivants l'application des mesures. Les résultats et les données seront comparés avec ceux constatés avant la réalisation des mesures correctives. De même, le requérant pourra être contacté afin de connaître son degré de satisfaction ainsi que ses commentaires.

Advenant l'absence de résultats positifs, le Service des travaux publics pourra refaire un nouveau rapport d'analyse et d'émettre des nouvelles recommandations qu'il soumettra au comité de circulation pour étude. Celui-ci transmettra les recommandations au Conseil municipal, le cas échéant.

La politique de circulation prévoit aussi que certains cas pourraient être réévalués périodiquement, pour s'assurer de la pérennité des mesures. Par exemple, si l'environnement du lieu change, qu'un nouveau développement s'installe et impacte la circulation du lieu. Cette routine s'exécute selon la disponibilité des ressources et il n'est pas nécessaire d'en aviser les requérants originaux.

7. SUIVI AU REQUÉRANT

Tout au long du processus de traitement de la requête du citoyen, 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, bien compris et respecté dans ses demandes. À cette fin, il est prévu de respecter les indications suivantes lors des communications avec le requérant :

1. À la réception de la requête par le commis à l'accueil et l'information du SAC :

- écouter sans interrompre et sans jugement;
- montrer un intérêt honnête au problème;
- vérifier la bonne compréhension du problème;
- expliquer notre sensibilité à cette problématique vécue;
- ne proposer aucune solution particulière;
- l'informer que vous devez faire certaines vérifications;
- l'assurer d'un retour d'appel;
- Remercier le citoyen de son intérêt pour la sécurité des usagers.

2. Après l'analyse de la recevabilité ou décision du Conseil :

- en cas de refus, expliquer les motifs et/ou mentionner d'autres actions qui pourront être réalisées à court terme et le rassurer sur la préoccupation de la Ville pour la sécurité routière;
- en cas d'acceptation, 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.

Il est important d'informer le requérant que le comité de circulation a un pouvoir de recommandation uniquement et que le pouvoir décisionnel appartient au conseil municipal.