

## **RAPPORT D'ENQUÊTE**

DOSSIER N<sup>o</sup> 2024-3636

**Qualité des travaux suivant la réfection du boulevard Labrosse**

District de Bellevue

**Maryline Caron**  
**Ombudsman de Gatineau**

## Table des matières

Liste des acronymes et abréviations .....	3
Sommaire .....	4
Description de la plainte .....	4
Objet de la plainte .....	4
Attentes citoyennes.....	5
Portée de l'enquête .....	5
Entrevues .....	5
Documentation.....	5
Analyse des faits .....	6
Le Service des infrastructures et projets .....	6
Avis concernant les travaux de réfection .....	6
Le traitement des requêtes .....	7
La qualité de l'asphalte et du pavage.....	8
L'avis de réclamation .....	8
Constats .....	8
Engagements.....	9
Conclusion .....	9
Recommandation.....	9
Recommandation OMB-SINFRAS-2024-1.0 .....	10
Indicateur de résultat.....	10
Retour sur les attentes du citoyen.....	10
Annexe 1 - Exemples d'illustrations de l'emprise municipale .....	12

## Liste des acronymes et abréviations

OG	Ombudsman de Gatineau
SINFRAS	Service des infrastructures et projets

## Sommaire

Ce rapport d'enquête porte sur la qualité des travaux suivant la réfection du boulevard Labrosse. Les insatisfactions concernent la rigole traversant le terrain gazonné et l'asphalte devant la propriété :

- L'enquête vérifie les procédures et la conformité des travaux, basées sur des entrevues et une documentation détaillée;
- La conclusion du rapport d'enquête confirme que les travaux sont réalisés dans l'emprise municipale et sont conformes pour assurer un drainage adéquat;
- [Trois engagements](#) ont été obtenus du SINFRAS pour évaluer les travaux et apporter les correctifs, si requis;
- [Une recommandation](#) a été adressée à la Ville pour améliorer l'information aux citoyennes et citoyens sur l'emprise municipale.

## Description de la plainte

Les travaux de réfection du boulevard Labrosse comprennent la reconstruction du trottoir et une nouvelle configuration de la piste cyclable. Le rehaussement du trottoir nécessite des ajustements de pente pour un drainage optimal.

La citoyenne exprime son mécontentement quant à une rigole traversant son terrain gazonné et l'allée de stationnement vers un puisard existant. Elle se plaint également de la mauvaise qualité de l'asphalte et du joint entre les pavés où de l'herbe s'infiltrer. De plus, elle critique l'absence de préavis concernant l'impact des travaux sur sa propriété.

## Objet de la plainte

L'objet de la plainte porte sur la qualité des travaux de terrassement suivant la réfection du boulevard Labrosse.

## Attentes citoyennes

Les attentes exprimées par la citoyenne sont :

- Refaire le pavé avec un asphalte de qualité similaire à celui préexistant ;
- Ajouter une bande de gazon à droite de l'allée de stationnement ;
- Apporter des corrections à la fissure dans le joint du pavage ;
- Modifier et réduire les pentes de la rigole.

## Portée de l'enquête

Il est important de préciser qu'étant donné que l'ombudsman ne peut se substituer à l'avis de professionnels, dès lors, l'enquête vise à vérifier le suivi des requêtes, les procédures et la qualité des travaux réalisés.

## Entrevues

L'OG a rencontré la citoyenne et son conjoint à leur résidence et a obtenu des informations complémentaires auprès de la :

- Directrice du SINFRAS ;
- Directrice adjointe du SINFRAS ;
- Responsable de projets d'infrastructures.

## Documentation

Dans le cadre de l'enquête, en plus des informations et des documents obtenus auprès du citoyen, les documents suivants ont été consultés :

- Requêtes numéros 20XXX88, 20XXX71, 20XXX96 ;
- Correspondances entre la citoyenne et les responsables du SINFRAS ;
- Avis sur les travaux et consignes sur le stationnement par Équinoxe ;

- Avis sur la pose de tourbe et information sur la réglementation sur l'arrosage par Équinoxe ;
- Avis aux résidents « Réfection du boulevard Labrosse entre les rues A.-Gibeault et Davidson Est » par le Service des infrastructures et des projets ;
- Avis aux propriétaires et résidents - Version révisée du 5 juin 2023 ;
- Photo de l'emprise municipale pour la propriété visée ;
- Rapports de visite du SINFRAS pour les 28 juillet 2023, 3 août 2023 et 8 août 2023 ;
- Demande de réclamation datée du 25 septembre 2023 ;
- Refus de la demande de réclamation du Service des affaires juridiques le 21 avril 2024 ;
- [Règlement numéro 364-2008 régissant toutes les actions à l'intérieur des emprises de rues sur le territoire de la ville de Gatineau](#) ;
- [Règlement numéro 801-2017 relatif aux empiètements sur les propriétés municipales du domaine public de la Ville de Gatineau](#) ;
- [Devis normalisé sur les enrobés](#) ;
- [Vidéo de l'émission "La facture" sur l'emprise municipale.](#)

## Analyse des faits

La visite de la propriété a permis à l'OG de constater visuellement :

- Une dénivellation nommée « rigole » sur le terrain gazonné et sur l'allée de stationnement ;
- L'absence d'une petite bande de gazon d'environ 40 cm à droite de l'allée de stationnement ;
- La présence d'herbe dans le coin gauche du joint du pavage sur une longueur inférieure à 30 cm ;
- Une teinte plus foncée du nouvel asphalte.

## Le Service des infrastructures et projets

### Avis concernant les travaux de réfection

L'avis du SINFRAS émis le 4 mai 2023 informe les résidents du secteur des travaux de réfection du boulevard Labrosse. Cet avis invite notamment les citoyens à suivre les mises à jour et l'évolution

du projet en consultant le site Web et à contacter le 311 pour toute question ou situation nécessitant une intervention sur le chantier.

Le délai de 46 jours entre l'avis aux résidents du SINFRAS et l'avis d'Équinoxe annonçant que les travaux pour les trottoirs et les bordures débiteront le 19 juin 2023 dépasse le délai de 48 heures exigé par l'article 18 du règlement 364-2008<sup>1</sup>.

Les deux avis émis par la firme Equinoxe pour la réfection du trottoir et la pose de la tourbe informent les citoyens des inconvénients, des mesures à prendre pour le stationnement et l'arrosage et renvoient au règlement municipal à respecter. Les copies des avis d'Équinoxe ne sont pas datées, mais les coordonnées de l'entreprise sont mentionnées sur l'avis.

## Le traitement des requêtes

Les trois requêtes ont été traitées par le SINFRAS dans un délai de 3 à 7 jours, alors que le délai de résolution habituel pour ce type de requête est de 14 jours.

À la suite des requêtes, le SINFRAS a effectué trois visites pour adresser les insatisfactions et proposer des correctifs visant à atténuer la pente de la rigole.

À l'automne 2023, le SINFRAS a confirmé que le puisard a été surélevé de 50 mm (2 pouces) sur le terrain gazonné dans le but d'atténuer la pente à 0.75% comparativement à 1.25%. Cela représente la valeur minimale établie par le SINFRAS pour garantir un drainage adéquat.

Le 3 août 2023, le conjoint de la citoyenne a donné son accord à la proposition préalablement à la réalisation des travaux correctifs. Le SINFRAS a également confirmé que les travaux étaient garantis pour un an. Des ajustements pourraient être apportés suivant l'évaluation finale, conformément à l'article 24 du règlement 364-2008<sup>2</sup> qui prévoit un dépôt de garantie encaissé par la firme Équinoxe.

---

<sup>1</sup> [Communication de l'objet de l'action, règlement 364-2008, article 18](#)

<sup>2</sup> [Dépôt de garantie, règlement 364-2008, article 24](#)

## La qualité de l'asphalte et du pavage

Le SINFRAS confirme qu'il y a une différence de qualité au niveau de l'asphalte. Selon les informations obtenues, la capacité portante est supérieure. L'aspect visuel ou l'esthétique est affecté, car le matériel contient moins de sable et plus de granulats. Selon l'information obtenue, avec le temps, la couleur s'harmonisera avec le pavage préexistant.

Selon l'évaluation du SINFRAS, le joint dans l'asphalte est jugé adéquat et conforme au devis. D'après les photos, l'endroit où il y a de l'herbe dans le joint d'asphalte ne semble pas être le résultat d'une fissure.

## L'avis de réclamation

La demande de réclamation est refusée, car il est confirmé que 100% des travaux ont été réalisés dans l'emprise municipale.

## Constats

- En mai 2023, un avis aux résidents a été envoyé par courrier postal pour les informer du projet de réfection du boulevard Labrosse. Toutefois, il n'a pas été possible de confirmer la réception de l'avis par les résidents ;
- En 2023, l'avis a été révisé pour demander le retrait de tout obstacle se situant dans l'emprise et pour fournir des informations sur la réglementation applicable ;
- Les délais pour la prise en charge des requêtes, les visites effectuées et le suivi des correspondances assuré par le SINFRAS sont adéquats en termes de qualité de services aux citoyennes et citoyens ;
- Bien que l'apparence de l'asphalte diffère, la qualité est considérée comme satisfaisante et respecte le devis normalisé ;
- Étant donné que la rigole pour l'écoulement de l'eau est située dans l'emprise municipale, le SINFRAS n'avait pas l'obligation d'atténuer la pente de 1.25% à 0.75%. Les correctifs apportés sont donc considérés comme des mesures d'accommodement visant à répondre aux attentes des citoyens, tout en respectant les valeurs minimales pour un drainage adéquat ;

- Une évaluation finale des travaux est prévue pour septembre 2024. Néanmoins, en cas de déficiences, des correctifs pourront être effectués et la garantie honorée.

## Engagements

Dans le cadre du traitement de la plainte, le SINFRAS a pris les engagements suivants :

- 1- Procéder à la pose de tourbe sur la bande latérale à gauche de l'allée de stationnement ;
- 2- Évaluer l'écoulement de l'eau à la suite d'une forte pluie ;
- 3- Inspecter le joint du pavage dans lequel de l'herbe pousse afin de s'assurer qu'il ne s'agit pas d'une fissure.

Précisons que l'OG assure un suivi des engagements et les résultats seront présentés dans le rapport annuel 2024.

## Conclusion

### L'Ombudsman de Gatineau conclut que :

1. Les travaux effectués dans l'emprise municipale lors de la réfection du boulevard Labrosse respectent les normes et devis du Service des infrastructures, ainsi que les pouvoirs attribués par les règlements numéros 364-2008 et 801-2017 ;
2. L'absence d'information dans l'avis au résident concernant l'emprise publique et l'impact des travaux a contribué à des insatisfactions, notamment en ce qui concerne l'esthétisme différent après les travaux. Les attentes citoyennes ne peuvent pas être entièrement répondues.

## Recommandation

**Considérant que** la majorité des résidents ne sont pas conscients qu'une partie de terrain et de l'allée de stationnement devant leur propriété appartient à la Ville, même s'ils en assurent l'entretien et parfois y effectuent des aménagements ;

**Considérant que** les travaux dans l'emprise municipale ont un impact sur les allées de stationnement et les terrassements adjacents aux propriétés privées ;

**Considérant que** la Ville est autorisée, suivant un avis de 48 heures, à réaliser toutes sortes de travaux dans l'emprise publique ;

**Considérant que** l'obtention d'un permis est obligatoire pour agir ou réaliser des travaux dans l'emprise publique ;

L'Ombudsman de Gatineau formule une recommandation.

### Recommandation OMB-SINFRAS-2024-1.0

L'Ombudsman de Gatineau recommande de rendre accessible sur le site Web de la Ville des informations claires sur l'emprise municipale et la réglementation, et ce, dans un langage simple et appuyé par des illustrations.

### Indicateur de résultat

- ❖ Publication de l'information sur les emprises municipales sur le site Web de la Ville de Gatineau

### Retour sur les attentes du citoyen

Les informations obtenues indiquent que la rigole respecte les valeurs minimales pour garantir un drainage adéquat. Étant donné que l'OG ne peut se substituer à un avis professionnel et que l'emprise publique est une parcelle de terrain appartenant à la Ville, il n'est pas possible de répondre à l'attente de modification de la rigole.

Les engagements pris répondent partiellement aux attentes citoyennes, notamment concernant la rigole.



Maryline Caron  
Ombudsman

MC/jml

Pièce jointe : [CM-2019-100](#)

Copie conforme :

Directeur général, Direction générale  
Directeur général adjoint, Direction générale – Services administratifs  
Directrice, Service des infrastructures et projets  
Directrice adjointe, Service des infrastructures et projets

## Annexe 1 - Exemples d'illustrations de l'emprise municipale

### Travaux publics

#### L'emprise municipale: une clarification utile!

Connaissez-vous bien les limites de votre terrain ainsi que les limites de l'emprise municipale?

Vous vous demandez peut-être où se situent exactement les limites de votre propriété et celles de l'emprise municipale? Rassurez-vous, il existe des indications simples pour vous guider.

L'emprise municipale englobe généralement l'entrée charretière, l'accotement et le chemin public. Ces zones font partie du domaine public géré par la municipalité. Cela signifie qu'il est important de respecter ces espaces lors de vos activités de construction et d'aménagement.

Pour éviter tout malentendu, n'hésitez pas à consulter les plans et les règlements municipaux qui fournissent des informations précises sur les limites de l'emprise.

Vous pouvez aussi tester vos connaissances sur l'emprise municipale à l'aide du schéma ci-bas :

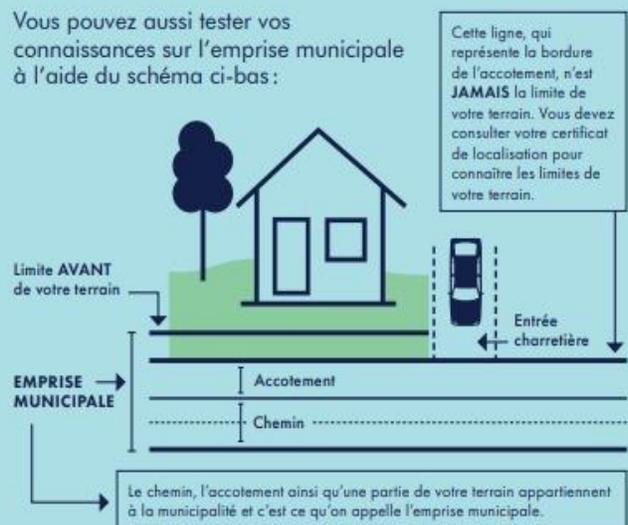


Figure 1 - Municipalité de Sainte-Anne-des-Lacs - [Source](#)

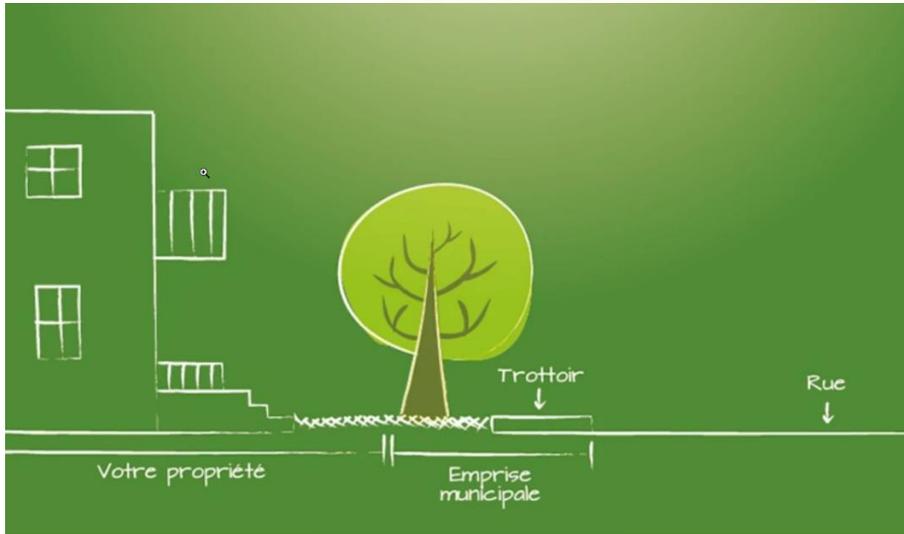


Figure 2 - Ville de Montréal - [Source](#)

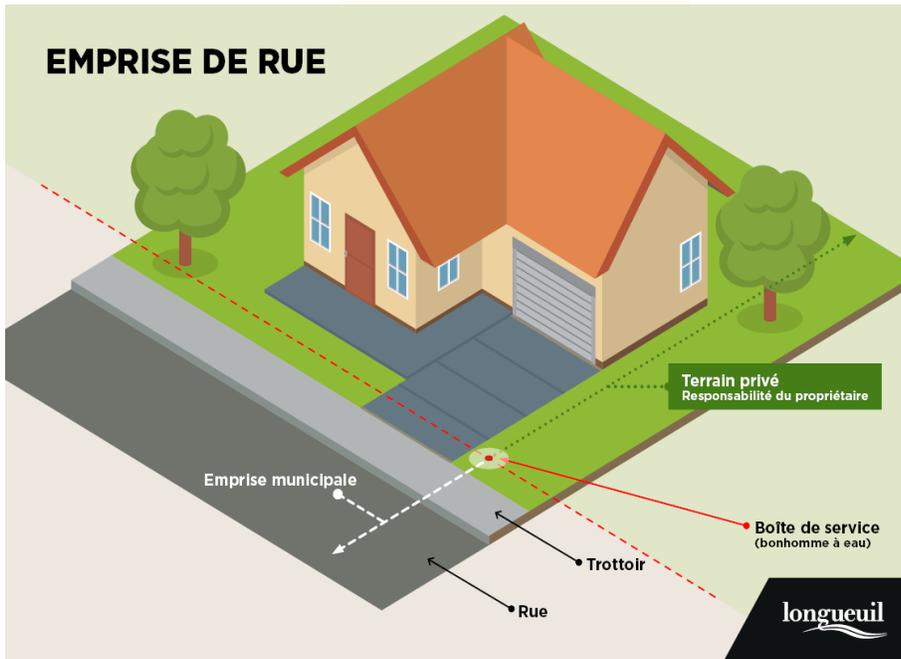


Figure 3 - Ville de Longueuil - [Source](#)

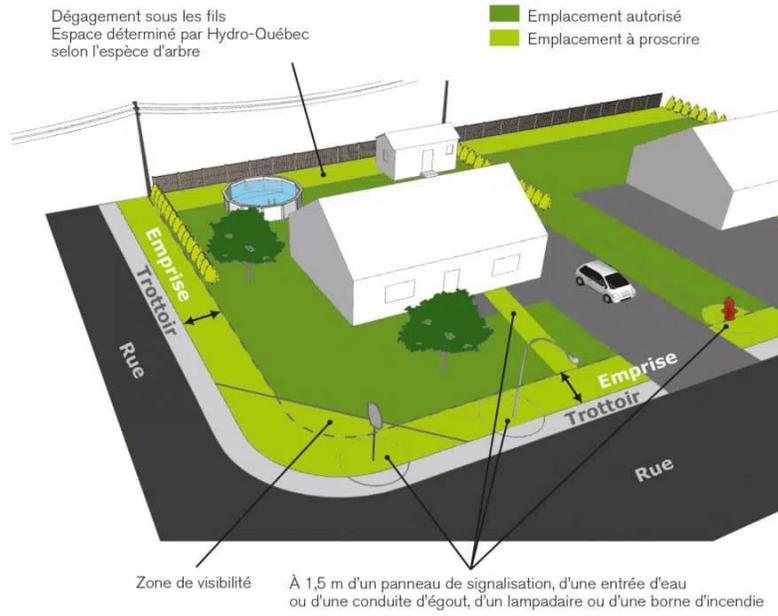


Figure 4 - Ville de Boucherville - [Source](#)