



» Politique de viabilité hivernale

À Québec, on vit l'hiver!

Pour consultation publique







» Table des matières

1	Nos citoyens et les résultats des consultations préalables	9
2	Nos sources d'inspiration	15
3	Nos engagements	19
4	Vivre l'hiver autrement et pleinement	21
5	Déterminer une offre de service adaptée aux habitudes de vie des citoyens	23
6	Se préparer à assumer l'avenir en matière de déneigement	39
7	Notre plan de développement	43

» On entend souvent dire que les hivers ne sont plus comme avant. Peut-être, mais je vous confirme qu'il neige encore beaucoup et que les périodes de dégel plus fréquentes compliquent le travail des municipalités.

Bien qu'elle offre un cadre enchanteur, la neige représente un défi pour les villes nordiques comme la nôtre. La qualité du déneigement des rues et des trottoirs, les pratiques de soufflage, le stationnement, la circulation et les impacts environnementaux sont quelques-uns des éléments à prendre en compte.

La Politique de viabilité hivernale de la Ville de Québec vise à rendre l'hiver plus agréable pour tous. Le déneigement est l'une des priorités de notre administration. Pour élaborer cette politique, nous avons écouté les préoccupations des citoyens, jeté un coup d'œil aux solutions mises en place ailleurs dans le monde et tourné notre regard vers l'avenir.

Nous avons pris des engagements, dont offrir un service adapté aux milieux et aux habitudes de vie des citoyens ainsi qu'innover et optimiser la performance en matière de gestion de la neige. Les changements se feront progressivement à la suite de consultations publiques et de projets pilotes.

En travaillant ensemble, nous bâtirons une ville d'hiver où il fait bon vivre, bouger et se déplacer autrement, car le déneigement c'est l'affaire de tous!



A handwritten signature in black ink, which appears to be 'Régis Labeaume'.

Régis Labeaume
Maire de Québec

» Une ville est une entité en constante évolution. Les quartiers changent, se renouvellent, et les citoyens qui y habitent également. Et si les populations évoluent, les habitudes de ces dernières se transforment aussi.

Dans cette optique, je suis heureux, en tant que membre du comité exécutif de la Ville de Québec responsable du déneigement, de vous présenter notre Politique de viabilité hivernale. Celle-ci vise à bonifier l'offre de service actuelle en facilitant notamment les déplacements hivernaux, que l'on soit à pied, à vélo ou en automobile, et ce, toujours en ayant à l'esprit la sécurité de tous les usagers du réseau.

Nous voulons, entre autres, adapter les pratiques de déneigement en fonction du milieu de vie; que vous habitiez au centre-ville ou dans les quartiers en périphérie, votre réalité est différente et vos habitudes de déplacement aussi.

Afin que cette politique soit le reflet de la volonté de la population et dans un souci constant d'amélioration et d'écoute, nous avons mené plusieurs consultations publiques, autant en ligne qu'en personne, en plus de rencontrer de nombreux groupes et acteurs régionaux. Les plus importantes préoccupations soulevées ont été priorisées et nous prenons plusieurs engagements afin d'assurer un déneigement mieux adapté.

J'ai la conviction que la Politique de viabilité hivernale que nous vous présentons sera un outil qui s'adaptera aux changements auxquels nous avons à faire face aujourd'hui, qu'ils soient climatiques ou urbains.



Jérémie Ernould

Membre du comité exécutif, responsable du déneigement







» Notre réalité hivernale

Québec, une ville d'hiver!

Avec ses 300 centimètres en moyenne de neige reçus chaque année, la Ville de Québec est devenue une experte de l'hiver. C'est le cas des équipes de déneigement qui se préparent à entretenir 2 400 kilomètres de rues municipales et 1 250 kilomètres de trottoirs. Le relief et la configuration propre à Québec constituent des défis particuliers pour le déneigement : rues étroites, nombreuses côtes, quartiers historiques, patrimoine à protéger, bassins versants, centres-villes et quartiers résidentiels denses et moins denses.

Le choix des pratiques entourant la gestion de la neige sur le territoire de la ville de Québec doit tenir compte d'un ensemble de particularités :

- Milieux de vie à densité faible, moyenne et élevée;
- Secteurs à vocation mixte, commerciale ou industrielle;
- Institutions d'enseignement, de santé, de recherche;
- Pôles d'emploi du secteur public et du secteur privé;
- Modes de transport diversifiés : marche, vélo, transport en commun, automobile;
- Parcours achalandés et habitudes des usagers;
- Entraves et autres activités municipales, dont la collecte des matières résiduelles et les travaux sur le domaine public;
- Géométrie des routes et des rues, notamment dans les quartiers historiques où les rues sont étroites et dans le Vieux-Québec où on retrouve de fortes pentes;
- Zones accidentogènes;
- Besoins en stationnement;
- Présence de clientèles vulnérables : écoliers, personnes âgées ou personnes en situation de handicap;
- Lieux sensibles : écoles, garderies, CLSC, services de santé, terrains de jeux, centres communautaires, logements sociaux;
- Espaces publics, sites patrimoniaux, mobilier urbain et œuvres d'art;
- Grands événements et activités publiques;
- Événements de météo extraordinaire et situations d'exception;
- Conditions climatiques et météorologiques très variables (quantité et type de précipitations, grande variabilité des températures, épisodes de gel et dégel);
- Saisons hivernales variables d'une année à l'autre.

1

Nos citoyens et les résultats des consultations préalables



La parole aux citoyens

Les citoyens et les différents acteurs du milieu ont été invités à participer à une vaste démarche de consultation à propos du déneigement. La démarche ayant mené à l'élaboration de la Politique de viabilité hivernale est décrite à l'annexe 1.

Deux moyens ont été mis à la disposition des citoyens et acteurs du milieu pour prendre part à la discussion : des ateliers de travail collaboratifs et une consultation en ligne disponible en juin 2019.

Près de 130 personnes ont participé aux ateliers collaboratifs pour un total de 457 propositions recueillies. Également, plus de 4 000 personnes ont visité la plateforme de consultation en ligne et ont exprimé 586 commentaires et idées.

Parallèlement en juin 2019, dans le cadre d'un sondage Web auprès du grand public, 1 001 répondants se sont prononcés sur certaines questions concernant le déneigement.

Toutes les propositions ont été évaluées et plusieurs sont au cœur de la Politique de viabilité hivernale.

Les principales attentes exprimées par les citoyens

Les citoyens ont exprimé leur satisfaction générale à l'égard de l'entretien hivernal de la chaussée (artères principales, artères secondaires, rues, côtes) que ce soit dans les quartiers centraux ou dans les quartiers résidentiels et encouragent la Ville à maintenir son niveau de service.

Les citoyens ont exprimé cinq principales attentes concernant le service de déneigement :

■ Améliorer le déneigement des trottoirs

Les citoyens demandent un meilleur déneigement des trottoirs. Ceux-ci sont favorables à ce que la Ville renforce certaines interdictions de stationnement en bordure de rue afin d'accorder une priorité au déneigement de certains trottoirs. Les principaux éléments mentionnés concernant le déneigement des trottoirs sont :

- ▶ Intersections et extrémités des trottoirs mal déneigées ou glissantes;
- ▶ Accès aux boutons presseoirs (boutons d'appel de feux pour les piétons) mal déneigés;
- ▶ Délais de déneigement trop longs;
- ▶ Qualité moindre la fin de semaine;
- ▶ Sentiers piétonniers non déneigés.



■ Revoir les règles de stationnement en période de précipitation

Une proportion importante de commentaires formulés par les citoyens concerne les règles de stationnement en période de précipitation. Ils demandent principalement des interdictions de stationnement plus ciblées afin d'en réduire la durée et proposent quelques solutions à cet effet.

■ Considérer les pratiques de soufflage sur les terrains

La « neige soufflée inadéquatement » et les « dommages à la propriété » sont des plaintes souvent formulées au service **311** de la Ville.

Aussi, lors des ateliers collaboratifs, des demandes ont été formulées afin de diminuer les opérations inutiles de soufflage de la neige dans les quartiers résidentiels.

Également, plusieurs mentions ont été soulevées indiquant que la densification urbaine et les nouveaux types de développement sur le territoire de la ville réduisent les espaces de stockage pour le soufflage de la neige.

■ Prioriser les piétons et les clientèles vulnérables

La préoccupation pour le déplacement sécuritaire des piétons et des clientèles vulnérables est omniprésente pour les citoyens. Ils accordent une priorité au déneigement pour faciliter le déplacement des aînés, des personnes à mobilité réduite, des usagers du transport en commun, des marcheurs, des familles avec des poussettes et des écoliers.

■ Être mieux informés

Le souhait d'être mieux informés a été exprimé par les citoyens et les parties prenantes sur différents sujets : normes de service, parcours de déneigement, état d'avancement des travaux, standards des devis de déneigement, découpage des zones, etc.

Ce que nous disent les citoyens et les parties prenantes à propos de...

Dans le cadre de la démarche de consultation, les citoyens ont été invités à donner leur opinion sur différents thèmes.

Les niveaux de service de déneigement

Outre les attentes déjà exprimées pour le déneigement des trottoirs, les commentaires les plus fréquents sur les niveaux de service de déneigement concernent leur adaptation aux différents milieux :

- Revoir la classification des rues et des trottoirs, car de vieux quartiers se densifient;
- Adapter les niveaux de service des rues des quartiers résidentiels en fonction des réalités et de la clientèle;
- Raffiner les niveaux de priorité des quartiers résidentiels en fonction du trafic;
- Lors de fortes précipitations, ne pas attendre la fin des précipitations pour débiter le ramassage de la neige, surtout dans les quartiers centraux;
- Ramasser la neige déversée (permis de déneiger, toitures, etc.) dans les rues et les trottoirs plus rapidement;
- Cibler davantage les horaires de déneigement pour les écoles (éviter le déneigement entre 7 h et 8 h 15) et les artères commerciales (éviter le déneigement les jours achalandés);
- Porter une attention accrue pour ne pas souffler la neige dans les cours d'école où jouent les enfants.



La mobilité active

Pour les citoyens, la valorisation des déplacements actifs est considérée comme une alternative concrète au déplacement automobile. La mobilité active est exprimée essentiellement de trois façons par les citoyens et les parties prenantes :

- La cohérence avec le transport en commun;
- Le concept de corridors piétonniers continus et sans obstacle;
- La valorisation des déplacements à vélo comme moyen de déplacement utilitaire.

L'accès aux arrêts d'autobus durant les précipitations a fait l'objet de nombreux commentaires, et ce, tant pour les arrêts avec abribus, sans abribus, avec trottoir ou sans trottoir.

La mobilité réduite

Considérer les catégories d'utilisateurs les plus vulnérables, les jeunes écoliers, les personnes âgées et les personnes en situation de handicap dans l'élaboration de la nouvelle politique est important. À cet effet, il importe :

- D'accorder une priorité plus élevée aux trottoirs utilisés par cette clientèle;
- D'accorder une priorité pour les lieux et les rues largement fréquentés par les personnes en situation de handicap;
- De faire un effort marqué pour entretenir les intersections et des bateaux pavés et assurer que les boutons d'appel de feux pour les piétons soient accessibles en tout temps;
- D'assurer la disponibilité des places de stationnement réservées aux personnes à mobilité réduite et le déneigement des espaces alloués aux débarcadères du transport adapté.

L'aménagement urbain

Les citoyens et les parties prenantes invitent la Ville à réfléchir aux éléments suivants lors d'aménagements futurs ou de réaménagements urbains :

- Conséquences de la densification pour le déneigement sur l'espace de stockage de la neige dans les quartiers;
- Concept de « rue partagée » ou de « rue piétonne » pour faciliter le transport actif;
- Vision quatre saisons du déplacement actif (marche et vélo).

Les effets sur l'environnement

Une majorité des citoyens sont d'accord pour que la Ville réduise l'épandage de sels de voirie et pour circuler sur fond de neige pour des raisons environnementales.

Pour réduire le transport de neige et l'émission de gaz à effet de serre (GES), des propositions ont été formulées pour diminuer les opérations inutiles dans les quartiers résidentiels, réduire la largeur des rues déneigées et analyser la possibilité d'électrifier la flotte de camions nécessaire au déneigement.

Également, les citoyens ont exprimé des préoccupations environnementales concernant la surveillance des dépôts illégaux de neige compte tenu de leurs impacts sur les milieux naturels ainsi que pour la protection des parcs et des boisés longeant les rues lors du soufflage de la neige.

La collaboration citoyenne et l'engagement social

Les citoyens sont enclins à modifier ou à renforcer certains comportements afin de faciliter le déneigement. La sensibilisation, l'éducation et l'information sur de nombreux sujets ont été discutées, comme la conduite en hiver, l'utilisation de crampons de marche, l'emplacement des bacs à ordures, la protection des biens et des arbres, le stationnement en quinconce, etc.

Des solutions comportementales pour réduire les déplacements en situation de tempête ont été proposées et interpellent les entreprises, les employeurs et les travailleurs : télétravail, fermeture, modulation des horaires et gratuité du transport en commun.

Également, diverses formes d'entraide communautaire ont été proposées par les citoyens.

Le déversement illégal de la neige est dénoncé par les citoyens. On déplore le fait que des citoyens ou des entreprises déneigent leur stationnement, leur entrée, leur toiture ou leur voiture et déversent leur neige dans la rue, sur le trottoir ou sur les voies cyclables, et ce, sans permis.

Le problème lié à l'espace de stockage de la neige sur les terrains privés s'est accru dans les dernières années : densité urbaine, proportion plus grande de l'espace occupé par les stationnements et les entrées piétonnes, citoyens garant leur voiture dans la rue pour permettre le déneigement de leur stationnement, aménagements paysagers vulnérables, etc. Cette nouvelle réalité implique un appel à tous et un effort collectif pour faciliter l'entretien hivernal des voies publiques.

Les opérations de déneigement

Les entrepreneurs et les équipes de déneigement de la Ville ont également été consultés concernant les opérations de déneigement.

Des propositions ont été partagées pour favoriser la synchronisation des opérations, l'optimisation des processus (séquence, cadence, critères), la coordination entre les intervenants et le partage d'information.

Quelques citations des citoyens



« À Québec,
la neige fait partie
de nos vies. Elle fait partie
de notre culture, de notre
imaginaire et de notre
quotidien plusieurs
mois par année. »

« Il faut
encourager
l'activité physique,
le transport en commun,
l'accès aux personnes
âgées, les personnes
avec des poussettes
et les enfants. »

« L'hiver est
une période
particulièrement
difficile pour
les personnes
à mobilité
réduite. »

« La nouvelle politique
de déneigement devrait viser
à améliorer le bilan environnemental
de ses opérations et à assurer
la sécurité des déplacements
privilégiant les déplacements actifs
et le transport en commun. »

2

Nos sources d'inspiration



Cheminement fluide pour les piétons



Plusieurs villes canadiennes déclenchent le déneigement des trottoirs à trois centimètres ou moins de neige au sol, notamment :

Ville	Hauteur
Montréal	2,5 cm
Trois-Rivières	3 cm
Longueuil	3 cm
Laval	2,5 cm
Toronto	2 cm

Les villes d'Oslo en Norvège et d'Helsinki en Finlande déneigent prioritairement les trottoirs et diminuent graduellement le nombre de stationnements pour respecter le parcours naturel des piétons.



Vélo en toutes saisons

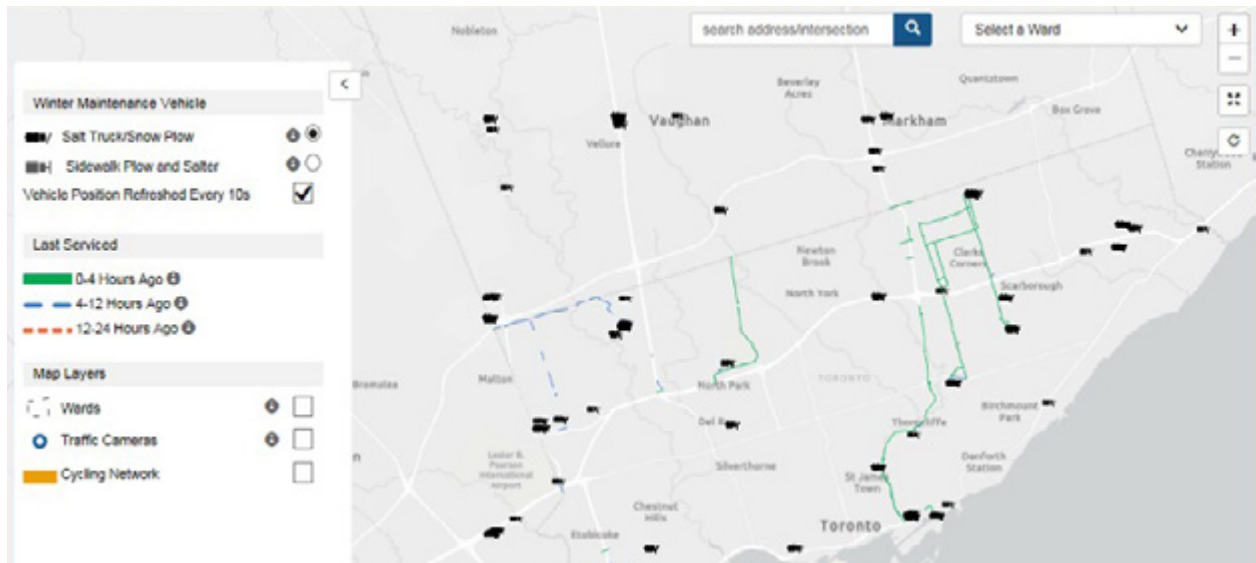
Le réseau de pistes cyclables de Oulu est le plus étendu de Finlande. Le réseau de 800 kilomètres est complètement entretenu et éclairé l'hiver. Les gens de tout âge roulent quatre saisons : au centre-ville et en banlieue, au travail et à l'école, jeunes et vieux.

Le réseau est surtout damé, sans utilisation de sel, et est déneigé avant les rues.

À Copenhague au Danemark, 80 % des cyclistes continuent de rouler l'hiver. Le déneigement des pistes cyclables est une priorité.

Bien que ces pratiques ne soient pas entièrement applicables dans nos conditions climatiques, elles sont source d'idéation et d'inspiration.

Information pour le stationnement



La Ville de Toronto permet aux résidents de suivre l'équipement de déneigement en temps réel et leur fournit un laps de temps approximatif leur permettant de savoir quand leur rue et leur trottoir seront déneigés.



À Montréal, une application se branche en temps réel sur les données ouvertes de la Ville et affiche l'état d'avancement du chargement de la neige, dans une interface simple et intuitive. Elle permet au citoyen de signaler sa position et de recevoir une notification lorsque l'état de la rue dans laquelle il est stationné change, lui évitant ainsi le remorquage de son véhicule.

3

Nos engagements





Offrir un service adapté aux milieux et aux habitudes de vie des citoyens

Nous assumerons notre rôle fondamental d'assurer le déneigement pour un déplacement sécuritaire des diverses clientèles en considérant les divers modes de déplacements et les diverses configurations de rues et de quartiers.

Accorder une plus grande place à la mobilité active pendant la saison hivernale

Nous contribuerons à favoriser la mobilité active et le transport en commun en accordant une plus grande place aux besoins des piétons, cyclistes et usagers de transport en commun.

Déneiger pour l'accessibilité universelle

Nous travaillerons avec la communauté pour faciliter le déplacement sécuritaire des clientèles vulnérables : enfants, écoliers, personnes âgées et personnes en situation de handicap.

Améliorer le bilan environnemental des opérations de déneigement

Nous contribuerons avec la communauté à réduire l'empreinte écologique et à préserver la beauté et la richesse de nos « hivers blancs ».

Améliorer l'information disponible pour les citoyens

Nous prendrons le virage de la modernité pour mieux informer la population et les utilisateurs avant et pendant les opérations de déneigement.

Innover et optimiser la performance en matière de gestion de la neige

Nous affirmerons un leadership en exerçant une veille constante et en associant les différents intervenants et partenaires dans la recherche des meilleures pratiques pour une gestion innovante et performante de la neige.

Conjuguer les efforts

Nous conjuguerons nos efforts pour intégrer la viabilité hivernale aux visions, orientations et initiatives des différentes responsabilités municipales.

4

Vivre l'hiver autrement et pleinement



Ville d'hiver

Les villes reconnues pour mettre en valeur l'hiver, comme Oslo, Helsinki, Edmonton et Toronto, ont des points en commun. Tout en accordant une importance constante à la sécurité des déplacements en hiver, ces villes renforcent le lien entre aménagement, entretien hivernal, animation et mode de vie actif. Elles laissent place à l'hiver et à la neige en :

- Concentrant davantage d'efforts pour le déneigement des trottoirs et des voies cyclables;
- Créant un meilleur équilibre dans le partage de l'espace public, notamment en minimisant la largeur des rues à déneiger, en choisissant avec les citoyens de diminuer graduellement le nombre de stationnements pour respecter le chemin naturel des piétons et en prévoyant dès la planification urbaine les espaces pour accumuler la neige localement sans affecter le trafic;
- Créant des corridors couverts de neige durcie, surtout damée et sans utilisation de sel, pour les piétons et les cyclistes;
- Planifiant le déneigement dès la phase de planification urbaine et de conception des réseaux routiers et actifs.

Laisser la place à la neige tout en misant sur la sécurité

Les impacts sur l'entretien des voies de circulation sont bénéfiques à la fois pour l'environnement, la santé des citoyens et les coûts de déneigement puisque vivre l'hiver autrement et pleinement :

- Contribue aux déplacements actifs;
- Favorise un déneigement plus stratégique en soufflant moins et mieux, au bon endroit et au bon moment;
- Minimise l'épandage de sels et d'abrasifs en préservant un couvert de neige blanche aux endroits appropriés à la fois sur le réseau piétonnier, sur le réseau cyclable et sur le réseau routier.

Contribution des citoyens

Le citoyen contribue largement à améliorer la qualité du déneigement et à veiller à la sécurité de tous, notamment lors des fortes chutes de neige. En posant des gestes simples, il peut contribuer à assurer sa propre sécurité, à faciliter les opérations de déneigement dans son quartier et à assurer le déneigement de sa propriété sans nuire aux voies publiques.

L'hiver appelle chaque citoyen à une vigilance accrue afin de partager la route avec les autres utilisateurs (automobilistes, écoliers, piétons, cyclistes, déneigeurs, etc.)

Le rôle des citoyens est expliqué à l'annexe 2 – Guide du citoyen. Des campagnes de promotion et de communication seront déployées pour informer, sensibiliser et solliciter l'engagement des citoyens.

Un arrimage est également prévu avec la Stratégie de sécurité routière 2020-2024.

5

Déterminer une offre de service adaptée aux habitudes de vie des citoyens



Une offre de service adaptée

De façon générale, la Ville de Québec souhaite adapter les opérations de déneigement aux habitudes de vie des citoyens de chaque quartier tout en assurant la sécurité de tous les usagers des réseaux piétonniers, cyclables et routiers, et ce, pour l'ensemble du territoire de la ville.

La présente offre de service vise à faciliter des déplacements autonomes, sécuritaires et sans obstacle pour tous les citoyens. En ce sens, l'offre de service a été bonifiée pour faciliter le déplacement des clientèles vulnérables : enfants, écoliers, personnes âgées et personnes en situation de handicap.

Elle vise également à favoriser la mobilité active dans un contexte utilitaire en accordant une plus grande place aux besoins des piétons, des cyclistes et des usagers du transport en commun. Pour ce faire, les normes de service édictées répondent aux préoccupations du milieu par un rehaussement des normes de service pour le réseau piétonnier et par un engagement à déneiger tous les trottoirs sous réserve de considérations techniques.

La portée de l'offre de service

La présente politique énonce les délais de déneigement et les états de surfaces attendus dans des conditions climatiques normales.

Certains services de déneigement ne sont pas couverts par la présente politique. C'est le cas notamment du déneigement des équipements de loisirs (patinoires et sentiers leur donnant accès), des accès aux bâtiments et des stationnements municipaux.

Selon ce qu'exige une situation exceptionnelle, comme les grèves, les événements spéciaux, les mesures d'urgence, la Ville peut, sans préavis, limiter ou modifier temporairement les niveaux de service prévus à la présente section de la politique. Ces niveaux de service pourraient également être adaptés dans certaines conditions climatiques comme précisées à la section Conditions météorologiques extraordinaires.

Également, il peut arriver que le niveau de service soit augmenté ou diminué afin d'assurer une continuité dans les niveaux de service, et ce, sans compromettre la sécurité des usagers.

La présente offre de service sera déployée de manière graduelle. Le rythme de déploiement sera révisé annuellement en considérant les priorités identifiées, les besoins des citoyens, les apprentissages et les ajustements réalisés en cours de route et en fonction des capacités opérationnelles et budgétaires.

Des niveaux de service différents le jour et la nuit

En saison hivernale, les conditions de circulation peuvent ne pas être les mêmes de jour et de nuit. Durant la nuit, la température chute, l'effet du soleil n'est plus, l'intensité de la circulation diminue grandement. Inversement, au lever du jour, le trafic reprend et la température a généralement tendance à augmenter avec l'ensoleillement.

De plus, il est important de considérer que les opérations de déneigement peuvent être limitées le jour et la fin de semaine afin de permettre le stationnement en bordure de rue.

Des niveaux de service différents selon les règles de stationnement

La qualité du déneigement fluctue en fonction de l'espace disponible pour le passage des véhicules de déneigement. Dans certains milieux, notamment les quartiers plus denses, les rues plus étroites ou les trottoirs plus étroits, les contraintes pour le déneigement augmentent avec la présence de véhicules stationnés dans la rue. La réglementation pour le stationnement est la clé pour déneiger efficacement, moderniser l'offre de service et être plus flexible. La Ville souhaite travailler avec les citoyens afin de trouver des solutions gagnantes pour assurer la qualité et l'efficacité du déneigement tout en interdisant le stationnement le moins longtemps possible, dans les périodes moins contraignantes et plus ciblées.



Des opérations de déneigement en trois phases

Les opérations de déneigement à Québec regroupent trois grandes phases, soit :

- Phase 1 - Grattage et épandage;
- Phase 2- Enlèvement de la neige;
- Phase 3- Entretien des surfaces.

Phase 1 - Grattage et épandage

Le grattage permet de dégager les chaussées, les trottoirs et les voies cyclables de la neige en la poussant sur le côté de façon à libérer la plus grande surface possible destinée à l'usage des véhicules, des piétons et des cyclistes pour une circulation sécuritaire. Des fondants ou des abrasifs peuvent être appliqués afin de sécuriser les surfaces déneigées.

Phase 2 - Enlèvement de la neige

L'enlèvement de la neige accumulée en bordure de rue permet d'élargir les voies de circulation et de dégager le stationnement. L'enlèvement s'effectue soit en soufflant la neige accumulée sur les terrains ou soit en chargeant la neige accumulée dans des camions pour la transporter au dépôt à neige.

Phase 3 - Entretien des surfaces

Lorsqu'il y a un délai entre les opérations d'enlèvement de la neige et le début de la prochaine précipitation, la Ville procède à certains travaux d'entretien sur les surfaces déneigées avec l'objectif de maintenir les chaussées sécuritaires et confortables. Ces travaux sont adaptés à chaque situation et peuvent comprendre, sans s'y limiter, les éléments suivants : épandage d'abrasifs, déglacage de chaussée, dégagement des grilles de rues (puisards), élargissement des rues, etc.

Les niveaux de service

Les niveaux de service sont présentés selon le mode de déplacement (réseau piétonnier, réseau cyclable et réseau routier) et en fonction des phases de déneigement (grattage, épandage et enlèvement de la neige).

Les prochaines pages déterminent : ce qui est déneigé, les niveaux de service, les critères de déclenchement des opérations, les fréquences de passage, les délais d'exécution et les états de surface attendus. Certaines définitions sont disponibles à l'annexe 3 – Terminologie.

Comme énoncé, l'atteinte des nouveaux niveaux de service s'étalera sur quelques années. En cours de route et en tout temps, les niveaux de service auxquels le citoyen est en droit de s'attendre seront sur le site Internet de la Ville de Québec (ville.quebec.qc.ca).

Le réseau piétonnier

Ce qui est déneigé

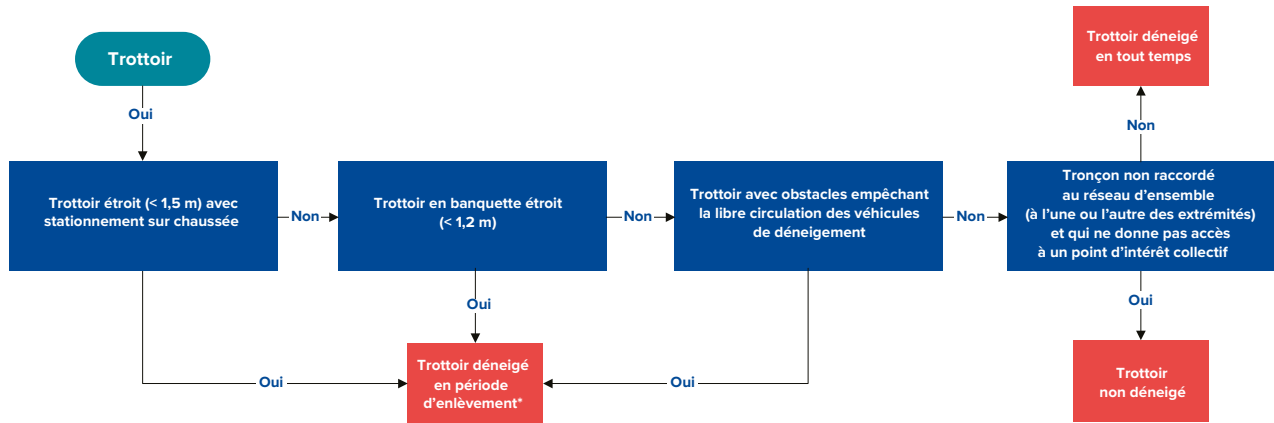
De façon générale, tous les trottoirs de la ville sont déneigés. Toutefois, certaines conditions, comme des trottoirs étroits, la présence d'obstacles empêchant la libre circulation des équipements de déneigement ou la présence de véhicules stationnés près des trottoirs font en sorte que certains tronçons de trottoirs ne peuvent pas être déneigés pendant les précipitations. Ils sont toutefois déneigés, lorsque les caractéristiques le permettent, après la fin des précipitations lors des opérations d'enlèvement de la neige.

Les escaliers intégrés aux trottoirs déneigés et ceux reliant deux superficies déneigées par la Ville (chaussée, trottoir, réseau cyclable, lien piétonnier) sont déneigés au même titre que les trottoirs eux-mêmes.

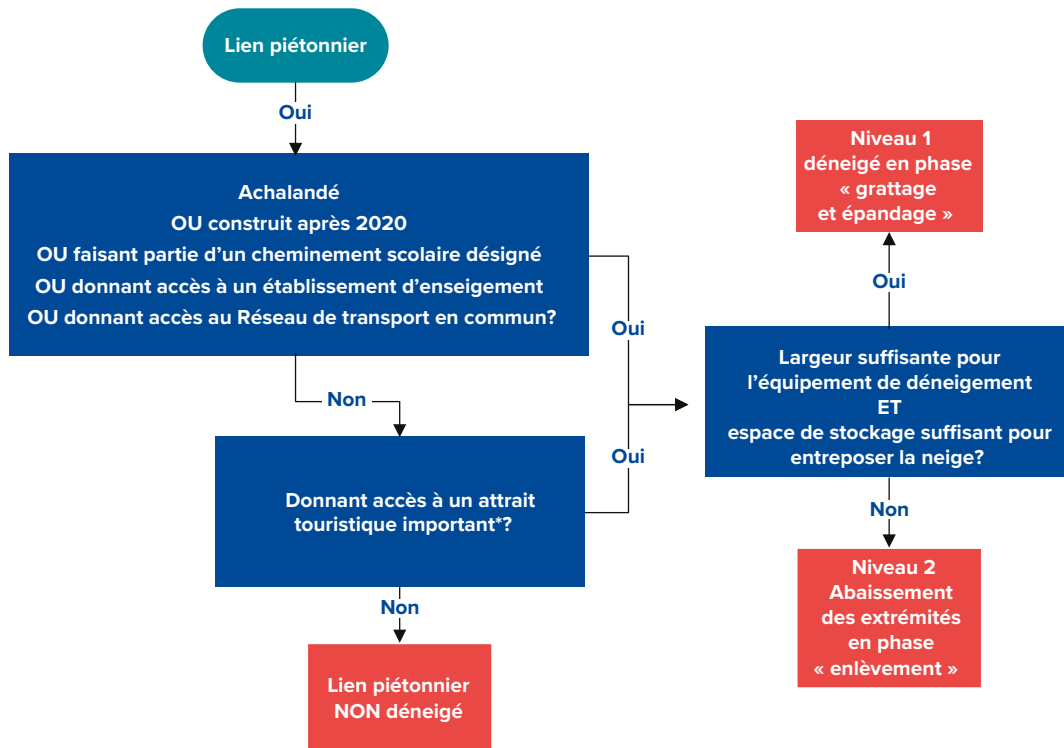
La chaussée publique désignée comme rue partagée entre les piétons et les véhicules ou comme rue piétonne est déneigée en phase « grattage et épandage » de la chaussée.

Les logigrammes suivants précisent les caractéristiques des trottoirs et des liens piétonniers qui sont déneigés.





* Aucune opération ne sera effectuée avant qu'il n'y ait interdiction de stationnement.



* Pour être considéré comme important, un attrait touristique doit minimalement être situé dans une place publique et posséder un historique d'achalandage élevé. Une place publique peut être considérée comme étant un attrait touristique important.

Nonobstant le paragraphe précédent, une œuvre d'art ou une place publique susceptible d'être endommagée par les matériaux de déglçage ou les méthodes de déneigement pourra ne pas être déneigée.

Niveaux de service du réseau piétonnier

Les catégories de service permettent de déterminer l'état de surface attendu du réseau piétonnier dans des conditions normales.

Niveau de service	Catégorisation du réseau piétonnier	Début des opérations dès l'atteinte de :	Pendant les précipitations Accumulation maximale de neige (fréquence de passage) Jour (de 6 h à 22 h) Nuit (de 22 h à 6 h)	Délai maximal de fin d'opération suivant la fin des précipitations	État de surface attendu : ◆ Produit utilisé ► Pendant les précipitations ● Après la fin des précipitations
Trottoir T1	<ul style="list-style-type: none"> • Cheminement piéton prioritaire • Cheminement scolaire désigné • Abords des institutions d'enseignement • Artère commerciale • Part modale de déplacement actif important • Circuit touristique hivernal • Parcours avec un nombre élevé de clientèle vulnérable • Forte pente $\geq 8\%$ et escalier 	3 cm	Jour : 5 cm Nuit : 5 cm	En fonction de la quantité de neige reçue : <ul style="list-style-type: none"> • 0 à 15 cm : 4 heures • 15 à 22 cm : 6 heures • 22 cm et + : 8 heures 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Fondant/abrasif ► Lisse et ferme (béton ou neige durcie) ● Libre de neige et de glace
Trottoir T2	Autres trottoirs	5 cm	Jour : 5 cm Nuit : 10 cm	En fonction de la quantité de neige reçue : <ul style="list-style-type: none"> • 0 à 15 cm : 4 heures • 15 à 22 cm : 6 heures • 22 cm et + : 8 heures 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Abrasif ► Lisse et ferme (neige durcie) ● Lisse et non glissante (neige durcie)

Lien L1	Lien piétonnier qui est déneigé en phase « grattage et épandage »	5 cm	Jour : 5 cm Nuit : 10 cm	En fonction de la quantité de neige reçue : • 0 à 15 cm : 4 heures • 15 à 22 cm : 6 heures • 22 cm et + : 8 heures	◆ Abrasif ► Lisse et ferme (neige durcie) ● Lisse et non glissante (neige durcie)
Lien L2	Lien piétonnier dont la configuration permet seulement l'abaissement des extrémités, et ce, en phase « enlèvement de la neige »	Non applicable, car déneigé en phase « enlèvement de la neige »			
Rue partagée et rue piétonne	Chaussée publique désignée « rue partagée » ou « rue piétonne » dans la future vision de mobilité active de la Ville	Adopte le niveau de service de la chaussée, car déneigée en phase « grattage et épandage » de la chaussée			
		Dès le début des précipitations	Jour : 5 cm Nuit : 10 cm	En fonction de la quantité de neige reçue : • 0 à 15 cm : 4 heures • 15 à 22 cm : 6 heures • 22 cm et + : 8 heures	◆ Abrasif ► Lisse et non glissante (neige durcie) aux intersections et points critiques ● Lisse et non glissante (neige durcie) avec ou sans abrasif aux intersections et points critiques

Selon les conditions climatiques, il est possible que des délais supplémentaires soient requis pour atteindre l'état de surface attendu.

Les boutons presseurs pour piétons, les bornes de paiement ou tout autre obstacle doivent être accessibles en tout temps (dans des conditions normales).

Afin d'assurer un cheminement continu et sans obstacle, et ce, peu importe le niveau de service attendu, les trottoirs et les liens piétonniers déneigés en phase « grattage et épandage » font l'objet d'une opération afin d'atteindre les états de surface « Après la fin des précipitations » pour toutes précipitations supérieures à 3 cm, et ce, peu importe le moment de la précipitation.

Le réseau cyclable utilitaire

Ce qui est déneigé

Les voies cyclables utilitaires désignées « quatre saisons » seront déneigées. En concordance avec la Vision des déplacements à vélo de la Ville de Québec jusqu'en 2021 et avec la future vision de la mobilité active par la suite, une mise à jour annuelle sera effectuée afin de déterminer les tronçons à déneiger.

Pour être déneigée, une voie cyclable doit être catégorisée « utilitaire », c'est-à-dire, une voie par laquelle un cycliste accède à ses activités journalières à vélo.

Également, pour être déneigée, la voie doit être conçue et configurée pour permettre le déneigement. Voici, sans être exhaustif, quelques éléments à considérer :

- Largeur minimale d'environ 1,75 m pour permettre le stockage de la neige;
- Infrastructure assurant une protection contre le gel pour les pistes cyclables hors chaussée;
- Conception assurant le drainage des eaux de ruissellement (pluie et fonte de la neige) pour les pistes cyclables hors chaussée;
- Être sécuritaire en conditions hivernales.

Niveaux de service du réseau cyclable utilitaire

	Début des opérations de grattage et d'épandage	Pendant les précipitations (accumulation maximale de neige) Jour (de 6 h à 22 h) Nuit (de 22 h à 6 h)	Délai maximal de fin d'opération suivant la fin des précipitations	État de surface attendu
Chaussée désignée, bande cyclable et vélorue	Adoptent le même niveau de service que la chaussée adjacente			
Piste cyclable en site propre	Dès le début des précipitations	Jour : 5 cm Nuit : non requis	0 à 15 cm : 6 heures 15 à 22 cm : 8 heures 22 cm et + : 12 heures	Pluie verglaçante : non recommandé Dès le début d'une précipitation : grattage pour une surface lisse et ferme (pavage mouillé ou neige durcie) Après une précipitation : fondant/abrasif pour une surface lisse de neige et de glace (pavage sec ou mouillé ou neige durcie) Ou surface damée

Selon les conditions climatiques (températures inférieures à 10° C, absence de soleil, etc.), il est possible que des délais supplémentaires soient requis pour atteindre les états de surface indiqués.

Il peut arriver, dans certaines circonstances (fortes précipitations, pluie, verglas, etc.), que le réseau cyclable soit non recommandé ou non accessible en partie ou en totalité. Dans un tel cas, la Ville s'engage à diffuser l'information, notamment sur son site Internet.

Le réseau routier

Ce qui est déneigé

Les chaussées publiques (n'étant pas sous la responsabilité du gouvernement provincial ou fédéral) sont déneigées à l'exception de situations particulières.

Les ruelles ou les rues privées sont, quant à elles, déneigées par la Ville seulement lorsqu'il y a présence d'infrastructures municipales souterraines.

Niveaux de service du réseau routier (chaussée)

Les chaussées sont catégorisées selon différents critères propres aux activités de déneigement. Cette catégorisation permet de déterminer l'état de surface attendu dans des conditions normales.

Niveau de service	Catégorisation du réseau routier	Début des opérations dès l'atteinte de :	Pendant les précipitations Accumulation maximale de neige (fréquence de passage) Jour (de 6 h à 22 h) Nuit (de 22 h à 6 h)	Délai maximal de fin d'opération suivant la fin des précipitations	État de surface attendu ◆ Produit utilisé ▶ Pendant les précipitations ● Après la fin des précipitations
C0	Côte répondant à tous les critères suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Axe prioritaire de déplacement des véhicules d'urgence • Parcours structurant du transport en commun • Débit journalier moyen annuel > 2 500 véhicules/jour • Distance maximale entre 2 côtes < 2 km 	Lors de précipitations ou prévisions de précipitations aux heures de pointe	Jour : en continu Nuit : s.o.	En fonction de la quantité de neige reçue : <ul style="list-style-type: none"> • 0 à 15 cm : 4 heures • 15 à 22 cm : 6 heures • 22 cm et + : 8 heures 	◆ Fondant ▶ Libre de neige et de glace et non glissant sur toute la surface ● Libre de neige et de glace et non glissant sur toute la surface

Niveau de service	Catégorisation du réseau routier	Début des opérations dès l'atteinte de :	Pendant les précipitations Accumulation maximale de neige (fréquence de passage) Jour (de 6 h à 22 h) Nuit (de 22 h à 6 h)	Délai maximal de fin d'opération suivant la fin des précipitations	État de surface attendu ◆ Produit utilisé ▶ Pendant les précipitations ● Après la fin des précipitations
C1	Réseau artériel Collecteur principal Pente $\geq 8\%$ Circuit du transport en commun avec pente $\geq 5\%$ Collecteur secondaire avec pente $\geq 5\%$	Dès le début des précipitations	Jour : 5 cm Nuit : 5 cm	En fonction de la quantité de neige reçue : <ul style="list-style-type: none"> • 0 à 15 cm : 4 heures • 15 à 22 cm : 6 heures • 22 cm et + : 8 heures 	◆ Fondant/abrasif ▶ Libre de neige et de glace (pavage mouillé) et non glissant aux intersections munies de signaux lumineux ou d'arrêt obligatoire, aux arrêts d'autobus, devant des zones scolaires et certains points critiques ● Libre de neige et de glace (pavage sec ou mouillé et non glissant) sur toute la surface
C2	Circuit d'autobus du transport en commun avec pente $< 5\%$ Collecteur secondaire avec pente $< 5\%$ Zone scolaire	Dès le début des précipitations	Jour : 5 cm Nuit : 10 cm	En fonction de la quantité de neige reçue : <ul style="list-style-type: none"> • 0 à 15 cm : 4 heures • 15 à 22 cm : 6 heures • 22 cm et + : 8 heures 	◆ Fondant/abrasif ▶ Libre de neige et de glace (pavage mouillé) et non glissant aux intersections munies de signaux lumineux ou d'arrêt obligatoire, aux arrêts d'autobus, devant des zones scolaires et certains points critiques ● Libre de neige et de glace (pavage sec ou mouillé et non glissant) aux intersections et arrêts d'autobus et abrasif sur le reste de la chaussée (neige durcie)

Niveau de service	Catégorisation du réseau routier	Début des opérations dès l'atteinte de :	Pendant les précipitations Accumulation maximale de neige (fréquence de passage) Jour (de 6 h à 22 h) Nuit (de 22 h à 6 h)	Délai maximal de fin d'opération suivant la fin des précipitations	État de surface attendu ◆ Produit utilisé ▶ Pendant les précipitations ● Après la fin des précipitations
C3	Autres situations	Dès l'atteinte de 5 cm	Jour : 10 cm Nuit : 10 cm	En fonction de la quantité de neige reçue : <ul style="list-style-type: none"> • 0 à 15 cm : 4 heures • 15 à 22 cm : 6 heures • 22 cm et + : 8 heures 	◆ Abrasif ▶ Lisse et non glissante (neige durcie) aux intersections et points critiques ● Lisse et non glissante (neige durcie) avec ou sans abrasif aux intersections et points critiques
CE Écoroute d'hiver	Avec avis favorable pour l'implantation d'une écoroute d'hiver	Dès le début des précipitations	Jour : 5 cm Nuit : 5 cm	En fonction de la quantité de neige reçue : <ul style="list-style-type: none"> • 0 à 15 cm : 4 heures • 15 à 22 cm : 6 heures • 22 cm et + : 8 heures 	◆ Abrasif ▶ Lisse et non glissante (neige durcie) aux intersections et points critiques ● Lisse et non glissante (neige durcie) avec ou sans abrasif aux intersections et points critiques
Rue partagée et rue piétonne		Adopte le niveau de service de la chaussée, car déneigée en phase « grattage et épandage » de la chaussée.			

Il est possible que des fondants soient utilisés afin de sécuriser les chaussées Écoroute.

Dépendamment des conditions climatiques (températures inférieures à 10° C, absence de soleil, etc.), il est possible que des délais supplémentaires soient requis pour atteindre les états de surface indiqués.

Le grattage des chaussées de niveau C1 ou C2 ainsi que les trottoirs de niveau T1 se fera de manière prioritaire.

En période de précipitation, le grattage des rues et des trottoirs inclus dans les cheminements scolaires désignés et aux abords des institutions d'enseignement se fera de manière prioritaire. Lorsque les précipitations se terminent avant 5 h 30 ou 13 h 30, les cheminements scolaires désignés seront sécurisés avant 7 h ou 15 h.

La période de jour s'échelonne de 6 h à 22 h, peu importe la journée de la semaine. Aussi, les opérations de grattage devront être complétées avant.

Par ailleurs, il peut arriver que les délais soient allongés lors de fortes précipitations (> 2,5 cm/h).

Pour des raisons environnementales, dans certains secteurs plus sensibles (ex. : Vieux-Québec, Saint-Jean-Baptiste, zone de protection de la végétation ou d'un milieu aquatique), les fondants seuls doivent être utilisés au minimum et, si possible, remplacés par un mélange abrasif-fondant efficace.

L'andain de neige (bordure)

Par défaut, l'andain de neige accumulé lors du grattage est disposé de chaque côté de la rue. Dans la mesure du possible, il est réparti équitablement chaque côté de la rue. Dans le cas d'une rue à sens unique, l'andain de neige est disposé à droite. Une disposition autre pourrait être justifiée par des considérations opérationnelles qui ne nuisent pas à la sécurité publique et qui minimisent les coûts de déneigement.

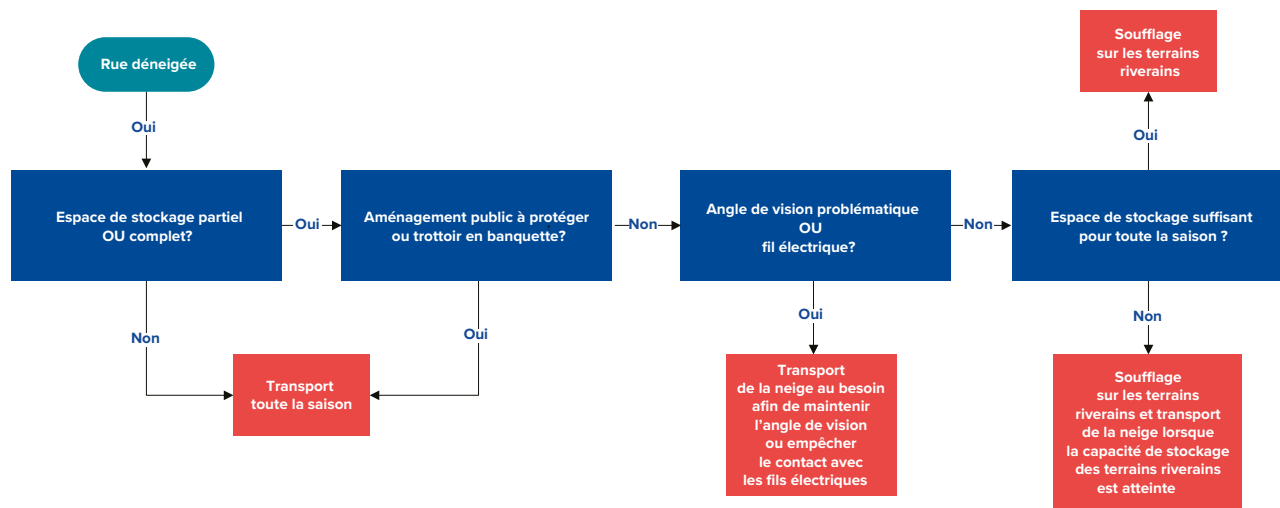
Pour une rue partagée, l'andain de neige accumulé lors du grattage est placé d'un seul côté de la chaussée (idéalement à droite) pour faciliter l'accès aux piétons.

L'enlèvement de la neige

Ce qui est soufflé et ce qui est transporté

Par défaut, l'enlèvement de la neige provenant des chaussées, des trottoirs et des pistes cyclables se fait par soufflage en utilisant l'espace de stockage disponible sur les terrains riverains (terrains adjacents).

Pour justifier, à titre de service de base, le transport de cette neige par camion, certaines conditions doivent être rencontrées. Le logigramme ci-dessous détermine dans quelles conditions s'effectue l'enlèvement de la neige :



* Lorsqu'il y a un trottoir en banquettes et qu'il est déneigé, la neige de ce côté de rue est transportée; la neige de ce trottoir est soufflée sur le terrain s'il y a de l'espace disponible.

Il y a espace de stockage complet ou partiel sur les terrains riverains lorsque la neige de la rue peut y être soufflée durant toute la saison ou une partie de celle-ci en maintenant une marge de sécurité de deux mètres des bâtiments, sans débordement sur les surfaces privées qui sont pavées ou en gravier, conforme à la réglementation, et qui sont maintenues déneigées. Des renseignements supplémentaires sont disponibles sur le site Internet de la Ville (ville.quebec.qc.ca) ou par l'entremise du service **311**.

La Ville sera vigilante afin de ne pas souffler ou déverser de la neige contaminée sur la bande riveraine et le lit des cours d'eau.

Niveaux de priorité et normes concernant l'enlèvement de la neige

Les niveaux de priorité d'enlèvement de la neige permettent de déterminer les critères de déclenchement des opérations d'enlèvement ainsi que les délais prévus dans des conditions normales. Les niveaux de priorité en enlèvement sont déterminés dans le tableau ci-dessous.

Priorités d'enlèvement de la neige

Niveau de priorité d'enlèvement	Déclenchement (début des opérations d'enlèvement)	Délais selon la quantité de neige tombée depuis la dernière opération d'enlèvement
Priorité P1	Précipitations > 7,5 cm	Moins de 15 cm : 24 heures Précip. de 15 cm à 22 cm : 48 heures Précip. de 22 cm à 30 cm : 72 heures 30 cm et plus : 96 heures
Priorité P2	Précipitations > 10 cm	Moins de 22 cm : 72 heures Précip. de 22 cm à 30 cm : 96 heures 30 cm et plus : 120 heures
Priorité P3	Au besoin - Largeur résiduelle de la chaussée < 8 m	Moins de 22 cm : 96 heures Précip. de 22 cm à 30 cm : 120 heures 30 cm et plus : 168 heures

Priorité 1

- Artère principale avec présence de trottoir
- Artère commerciale avec présence de trottoir
- Collectrice avec présence de trottoir
- Largeur initiale de rue \leq 8 m avec bordure de rue ou trottoir
- Zone à moyenne ou haute densité résidentielle
- Excluant les chaussées permettant l'accumulation de neige en bordure de rue sans nuire à la circulation

Priorité 2

- Stationnement dans la chaussée très utilisé
- Parcours du transport en commun
- Quartier résidentiel avec stationnement dans la chaussée très utilisé
- Chaussée avec bordure sans accotement

Priorité 3

- Autres situations

Lorsqu'une chaussée est de priorité P1 en enlèvement de la neige et que la largeur de rue le permet, il peut arriver que seul le côté avec trottoir soit réalisé en priorité. L'autre côté de la chaussée fera l'objet d'un enlèvement de la neige dans les nuits subséquentes.

La décision d'enlever la neige est basée sur les quantités de neige tombée depuis la dernière opération d'enlèvement ou de la largeur résiduelle de la chaussée ainsi que des précipitations à venir.

Pour des raisons opérationnelles et pratiques, il peut arriver que l'enlèvement de la neige soit devancé ou retardé.

Lorsqu'il y a présence de trottoir, seuls les côtés avec trottoir font l'objet d'une opération prioritaire d'enlèvement de la neige.

Le délai est compté à partir de la fin de la chute de neige dont l'importance justifie le début de l'opération enlèvement (selon le tableau ci-dessus). Les délais peuvent être allongés lors des fins de semaine ou des jours fériés ou si, entretemps, d'autres précipitations surviennent mobilisant ainsi l'équipement pour les chaussées prioritaires. Ces délais supplémentaires peuvent être nécessaires afin d'éviter les interdictions de stationnement dans les rues les fins de semaine ou les jours fériés.

En début et fin de saison hivernale, lorsque les conditions météorologiques favorisent la fonte de la neige à court terme, les opérations d'enlèvement de la neige peuvent être annulées ou limitées.

Conditions météorologiques extraordinaires

Certaines situations peuvent nécessiter des opérations adaptées aux conditions météorologiques extraordinaires. Lorsqu'une situation indiquée dans le tableau ci-dessous est rencontrée, la Ville suspend les niveaux de service indiqués dans la présente politique et adapte ses opérations en fonction de la situation. Dans un tel cas, la Ville communiquera le plus rapidement possible son plan d'action aux citoyens.

Critères de météo extraordinaire

Situation météorologique	Description
Cocktail météo	Neige, pluie et refroidissement, le tout, dans un délai de 36 heures
Précipitations avant un long congé ou un événement spécial	Précipitations > 20 cm
Grosse tempête de neige	30 cm dans les 12 heures ou 40 cm dans les 48 heures
Rafales ou vents forts avec précipitations de neige	Vent > 80 km/h + précipitations
Deux précipitations consécutives	Total de précipitations > 40 cm en 72 heures
Situation d'exception décrétée par le Bureau de la Sécurité civile de la Ville de Québec	s.o.

Principales améliorations à l'offre de service

Clientèle	Amélioration	Actuel	Proposé
Réseau piétonnier	Intensification des opérations de grattage	Opération déclenchée dès l'atteinte de 5 cm au sol	Opération déclenchée dès l'atteinte de 3 cm au sol pour les trottoirs prioritaires (T1)
	Accumulation maximale au sol pendant les précipitations	T1 et T2 : 5 cm T3 : 10 cm	Jour : 5 cm Nuit : T1 = 5 cm, T2 = 10 cm
	Déneigement de trottoirs additionnels	Certains trottoirs non déneigés	Tous les trottoirs sont déneigés sauf exceptions ou contraintes techniques
	Révision des critères de priorité pour les trottoirs	Achalandage très élevé et cas particuliers	Critères axés sur la clientèle
	Révision des critères de déneigement pour les liens piétonniers	Critères obligatoires d'achalandage et de raccourci substantiel	Achalandage ou faisant partie d'un cheminement scolaire ou donnant accès à un établissement d'enseignement ou au transport en commun

Clientèle	Amélioration	Actuel	Proposé
Réseau cyclable	Réseau utilitaire quatre saisons	Aucun	Environ 51 km dont 26 km de pistes cyclables en site propre
Réseau routier	Révision des critères de priorités d'enlèvement de la neige	En fonction de l'achalandage et de la densité	En fonction de l'achalandage et adaptée à la configuration du milieu de vie
	Déclenchement des opérations d'enlèvement dès 7,5 cm au sol pour les priorités 1	10 cm au sol	7,5 cm au sol (sorties plus fréquentes)
	Délai d'enlèvement réduit pour les priorités 2	Précipitation < 22 cm = 120 heures	Précipitation < 22 cm = 72 heures
	Déclenchement des opérations d'enlèvement lorsque requis pour les priorités 3	Critère = 30 cm de neige au sol	Critère = largeur résiduelle de la rue de 8 m
	Écoroute d'hiver (protection de l'environnement)	Non spécifié	Intensification du grattage afin de réduire les sels de voirie sur des routes désignées
	Côtes prioritaires	Non spécifié	Passage en continu aux heures de pointe, les jours ouvrables



6

Se préparer à assumer l'avenir en matière de déneigement



La *Loi sur les compétences municipales* accorde la latitude et la souplesse pour que chaque ville adapte son offre de service de déneigement aux besoins municipaux, divers et évolutifs.

Changements climatiques, contexte économique, enjeux environnementaux, caractéristiques sociodémographiques, densification urbaine, valeurs et préoccupations de la population, innovation rapide, etc. Dans un tel environnement évolutif et complexe, la Ville de Québec souhaite se doter de modalités afin d'assurer un avenir responsable en matière de déneigement.

Le déneigement est une activité incontournable, ayant des impacts écologiques et financiers importants. Il s'agit d'une responsabilité partagée qui doit être assumée à différents niveaux et par différentes sphères de la gestion municipale.

Une lentille hivernale

D'abord, l'offre et les niveaux de service de déneigement sont déterminés par plusieurs facteurs précisés dans les orientations et les plans des autres entités municipales. À titre d'exemple, le réseau cyclable hivernal sera déterminé dans la Vision des déplacements à vélo, les cheminements piétons prioritaires seront établis dans la future vision de la mobilité active, les lieux dangereux et les cheminements scolaires sont identifiés par le Service du transport et de la mobilité intelligente dans le cadre de la mise en œuvre de la Stratégie de sécurité routière, le plan d'urbanisme influence l'espace disponible pour accumuler la neige, etc. L'organisation se veut flexible afin de se modeler et s'ajuster à travers le temps à ces diverses sources d'information et divers projets en développement.

La réciproque est aussi vraie. La Politique de viabilité hivernale influencera les orientations et les décisions des services comme le choix d'aménagement, la réglementation du stationnement, la conception des rues et des trottoirs, l'infrastructure pour le transport en commun, le choix des végétaux, etc. Pour ce faire, « une lentille hivernale » s'intégrera et s'arrimera davantage aux différentes visions, stratégies et orientations de la Ville.

Ainsi, la lentille hivernale s'ajustera dans le temps et se fera valoir progressivement et constamment.

Une politique évolutive

Dans le respect des engagements et des fondements établis précédemment, la Politique de viabilité hivernale sera évolutive. Elle sera soutenue par un cadre et des mécanismes d'évolution et d'adaptation pour s'ajuster « chemin faisant ».

Écoute et participation citoyenne

Dans une perspective de consultation continue, une présentation publique des projets de déneigement ayant une incidence sur la vie dans les quartiers concernés sera faite chaque année. Aussi les liens avec les processus de consultation et de participation déjà en place seront privilégiés : conseils de quartier, table de concertation en accessibilité universelle, table de concertation vélo, etc.

Une variété d'outils d'écoute et de participation sont disponibles dont : un sondage en continu, une plateforme de participation en ligne, un forum de discussion, le service [311](#), la carte interactive, et autres.

Planification et conception

En ce qui concerne la planification et la conception des espaces publics (rues, trottoirs, parcs, espaces verts et blancs, lieux de rencontre, pistes cyclables, etc.) et du développement économique, domiciliaire et commercial (densification, zonage, réglementation, etc.), la lentille hivernale introduira graduellement de nouvelles considérations pour agrémenter et faciliter la vie des citoyens en hiver, assurer leur déplacement, limiter les coûts et réduire l’empreinte écologique du déneigement.

À cette fin, un comité de vigie interne sera constitué afin d’élaborer un guide de considérations hivernales et en faire le suivi. Ce comité pourra aussi être facilitateur pour l’élaboration de plans de déneigement nécessaires à certains projets.

Considérant l’envergure des travaux du Réseau structurant de transport en commun, un mécanisme de coordination sera mis en place pour prendre en compte les services de déneigement dans les phases de conception, de construction et d’exploitation du réseau.

Innovation et amélioration continue

Les projets pilotes, comme ceux réalisés dans le processus de révision de la présente politique, sont d’importantes sources d’apprentissages, car ils permettent d’expérimenter de nouvelles méthodes et pratiques sur le terrain avec la complicité des citoyens. Certaines villes ont mis en place le concept de laboratoire d’hiver pour expérimenter avec les citoyens par l’entremise de projets pilotes. Cette avenue pourra être explorée.

La Ville favorisera sa participation dans divers projets de recherche facilitant le partage des savoirs.



7

Notre plan de développement



La Politique énonce la vision et les engagements de la Ville de Québec en matière de viabilité hivernale. Elle sera déployée de façon progressive, en imbriquant des phases de tests et d'ajustements (projets pilotes) et en partenariat avec la communauté. Son développement s'échelonnnera sur trois ans au rythme de différents changements à mettre en œuvre, comme l'expérimentation et l'apprentissage des nouvelles pratiques, le renouvellement des contrats de déneigement et l'acquisition d'équipements.



■ 1. Offrir un service adapté aux milieux et aux habitudes de vie des citoyens

- ▶ 1.1 Officialiser des normes de service plus élevées pour les principales côtes de la ville;
- ▶ 1.2 Actualiser la classification des trottoirs en fonction des priorités de déneigement;
- ▶ 1.3 Cibler davantage les zones d'opération de déneigement afin de limiter le nombre de nuits d'interdiction de stationnement;
- ▶ 1.4 Adapter les opérations aux horaires des écoles et des artères commerciales;
- ▶ 1.5 Réviser les critères de déclenchement des opérations de grattage et de soufflage (délais, priorités, fréquences, neige accumulée, etc.);
- ▶ 1.6 Adapter la fréquence des opérations d'enlèvement de la neige à la configuration des quartiers;
- ▶ 1.7 Poursuivre l'analyse pour le concept de déneigement en alternance pour accroître l'offre de stationnement.

■ 2. Accorder une plus grande place à la mobilité active pendant la saison hivernale

Piétons

- ▶ 2.1 Identifier et assurer un niveau de service accru (T1) pour le déneigement des cheminements piétons prioritaires et les cheminements scolaires désignés;
- ▶ 2.2 Rehausser nos normes de service pour l'ensemble des trottoirs, tout en considérant les impacts du stationnement dans la rue et en ciblant des endroits plus critiques comme les cheminements scolaires désignés;
- ▶ 2.3 Veiller de plus près à la mise en application des normes pour le déneigement des intersections et des accès aux boutons pour feux piétons;

- ▶ 2.4 S'engager à déneiger graduellement tous les nouveaux trottoirs prévus à la Stratégie de sécurité routière 2020-2024;
- ▶ 2.5 Rechercher l'équilibre entre la sécurité des piétons et la gestion des stationnements en période hivernale et en période de précipitation;
- ▶ 2.6 Déterminer les normes de déneigement pour les rues partagées et les rues piétonnes;
- ▶ 2.7 Déployer certains cheminements piétons « continus et sans obstacle » dès l'hiver 2020-2021;
- ▶ 2.8 Élaborer un plan de déploiement progressif des cheminements piétons « continus et sans obstacle » prioritaires sur cinq ans en lien avec la cartographie des cheminements écoliers prévue en 2021, la future vision de la mobilité active prévue en 2022 et le nouveau Plan d'action en accessibilité universelle Québec, une ville pour tous! 2021-2024;
- ▶ 2.9 Repenser l'espace piétonnier et son déneigement lors de la réfection ou du réaménagement d'une rue en considérant que le concept de « rue partagée » pourrait être une alternative aux trottoirs dans certaines rues;
- ▶ 2.10 Analyser la situation des quartiers sans trottoir dans la future vision de la mobilité active;
- ▶ 2.11 Faire connaître aux citoyens les cheminements piétons qui sont déneigés prioritairement en fonction des phases de développement;
- ▶ 2.12 Identifier avec la communauté et les partenaires les tracés piétonniers prioritaires pour le déneigement;
- ▶ 2.13 Alimenter et rendre disponible la carte des trottoirs déneigés.

Usagers du transport en commun

- ▶ 2.14 Déneiger en priorité les axes de transport en commun, les quartiers denses où la part modale de transport actif est plus élevée;

- ▶ **2.15** Arrimer davantage les efforts de déneigement de la Ville à ceux du déneigement des abribus par le RTC;
- ▶ **2.16** Travailler en concertation avec le Bureau de projet du réseau structurant de transport en commun pour planifier et assurer un déneigement adéquat des voies publiques environnant le parcours du réseau.

Cyclistes

- ▶ **2.17** Déployer progressivement l'entretien hivernal de voies cyclables quatre saisons en concordance avec la nouvelle Vision des déplacements à vélo qui sera déposée en 2021;
- ▶ **2.18** Évaluer le besoin et la faisabilité d'installer et de déneiger les espaces publics pour les supports à vélo;
- ▶ **2.19** Évaluer la faisabilité de prolonger la saison de vélo dans certaines voies cyclables non déneigées en hiver;
- ▶ **2.20** Conscientiser les automobilistes à la pratique du vélo l'hiver.

■ 3. Déneiger pour l'accessibilité universelle

- ▶ **3.1** Accorder une priorité plus élevée au déneigement des cheminements des personnes vulnérables;
- ▶ **3.2** Accentuer les efforts pour l'entretien des intersections, des bateaux pavés ainsi que pour l'accès aux boutons d'appel des feux piétons aux lieux plus sensibles;
- ▶ **3.3** Évaluer la possibilité de déneiger les places de stationnements ainsi que les débarcadères réservés aux personnes à mobilité réduite dans la voie publique;
- ▶ **3.4** Évaluer les possibilités d'arrimage au Plan d'action pour l'accessibilité universelle, les personnes âgées et les personnes ayant des incapacités de la ville de Québec et le Plan de développement en accessibilité universelle 2020-2024 du Réseau de transport de la Capitale;

■ 4. Améliorer le bilan environnemental des opérations de déneigement

- ▶ **4.1** Favoriser l'uniformisation des normes d'épandage des fondants et abrasifs pour utiliser la bonne quantité de sel au bon endroit et au bon moment, en récupérant et valorisant les abrasifs;
- ▶ **4.2** Adapter la réglementation de zonage et le Plan directeur d'aménagement et de développement afin d'assurer l'espace minimal suffisant pour entreposer la neige localement (sur les terrains) – développement, construction, réaménagement et rénovation;
- ▶ **4.3** Se doter d'un portrait global des terrains et des rues contigus à des cours d'eau pour éviter le soufflage ou le déversement de la neige dans la bande riveraine et le lit des cours d'eau;
- ▶ **4.4** Diminuer les opérations de soufflage dans les quartiers à faible densité en maintenant une circulation sécuritaire sur les rues (soufflant moins et grattant mieux);
- ▶ **4.5** Favoriser la circulation sur fond de neige durcie (rues, trottoirs et voies cyclables) lorsque les conditions de sécurité le permettent;
- ▶ **4.6** Miser sur la mobilité active, le transport en commun et le télétravail pour réduire le flux de circulation automobile lors de précipitations intenses;
- ▶ **4.7** Favoriser le développement des infrastructures vertes tout en considérant les enjeux de déneigement dès la phase de conception.

■ 5. Améliorer l'information disponible pour les citoyens

- ▶ **5.1** Déployer une stratégie globale de communication pour faire connaître la Politique de viabilité hivernale, notamment l'offre de service de déneigement;

- ▶ **5.2** Publiciser sur une carte accessible au public le réseau de déplacements actifs hivernaux;
- ▶ **5.3** Déployer progressivement des moyens pour informer les citoyens sur l'état d'avancement des opérations de déneigement;
- ▶ **5.4** Évaluer la possibilité et les moyens de communiquer les conditions de déplacement (facile/recommandable/déneigé ou difficile/non recommandable/non déneigé) pour la mobilité active.
- ▶ **5.5** Communiquer et éduquer davantage pour que les propriétaires résidentiels et commerciaux n'entravent pas les trottoirs et les pistes cyclables et se débarrassent adéquatement de leur neige;
- ▶ **5.6** Rappeler aux citoyens leur responsabilité à l'égard du déneigement résidentiel, notamment pour l'enlèvement de la neige (permis de déneiger);
- ▶ **5.7** Expérimenter dans certains secteurs diverses formes d'engagement citoyen (exemples : déneigement d'un tronçon de trottoir en façade, déneigement de liens piétonniers avec espace limité).

■ 6. Innover et optimiser la performance en matière de gestion de la neige

- ▶ **6.1** Collaborer avec les différents secteurs du milieu pour mettre en commun notre savoir-faire;
- ▶ **6.2** Poursuivre l'expérimentation et l'apprentissage par différents projets pilotes avec la complicité des citoyens;
- ▶ **6.3** Prévoir un budget récurrent pour les études, recherches et projets pilotes

reliés à l'innovation en matière de planification, conception et entretien hivernal;

- ▶ **6.4** Évaluer différentes options pour diminuer l'impact des sels de voirie sur l'environnement (fondants écologiques, câbles chauffants, trottoirs blancs/neige compactée);
- ▶ **6.5** Être à l'affût des recherches et innovations pour l'optimisation des parcours de déneigement afin de diminuer les émissions de gaz à effet de serre et l'épandage;
- ▶ **6.6** Consulter les équipes de déneigement pour réviser la séquence et la cadence des opérations de déneigement;
- ▶ **6.7** Être à l'affût des nouveaux équipements (balais rotatifs, adaptation de la machinerie à l'échelle des surfaces à déneiger, etc.);
- ▶ **6.8** Bénéficier des projets d'infrastructure pour enfouir les fils et retirer les obstacles des trottoirs afin de favoriser les opérations de déneigement des trottoirs.

■ 7. Conjuguer les efforts

- ▶ **7.1** Systématiser un processus d'écoute des citoyens en continu;
- ▶ **7.2** Instaurer un Comité de vigie interne - lentille hivernale;
- ▶ **7.3** Instaurer un cadre de coordination conjoint avec le Bureau de projet du réseau structurant de transport en commun;
- ▶ **7.4** Développer les outils de suivi de la politique.

Conclusion

En adoptant la Politique de viabilité hivernale, la ville de Québec vise à répondre aux attentes exprimées par les citoyens en matière de déneigement. Dans un plan de développement progressif, elle investira prioritairement afin d'améliorer le déneigement des trottoirs, faciliter le déplacement des personnes vulnérables, encourager la mobilité active et améliorer l'information disponible pour les citoyens.

Ainsi, Québec, ville d'hiver, jette les premières bases et ouvre sur une réflexion pour l'avenir.

La politique de viabilité hivernale de la Ville de Québec : un avenir réfléchi et conçu ensemble, citoyens et acteurs municipaux.



Annexe 1

Démarche ayant mené à l'élaboration
du projet de politique

L'actuelle politique de déneigement a été adoptée en 2006, puis modifiée en janvier 2009. Elle visait notamment l'harmonisation, l'optimisation et l'équité des pratiques de déneigement sur l'ensemble du territoire de la ville de Québec afin d'assurer la sécurité des citoyens sur les routes et les trottoirs en période hivernale.

Une décennie plus tard, les quantités de précipitations variables, les changements climatiques, les réalités du développement urbain ainsi que l'augmentation des déplacements actifs amènent à revoir les pratiques et à faire évoluer la politique de déneigement au bénéfice de tous.

Une démarche de révision de la politique de déneigement s'est amorcée en décembre 2018. Elle s'est accélérée au printemps 2019 à la suite d'une saison hivernale hors norme en matière de déneigement. En effet, à l'hiver 2018-2019, ce sont 405 centimètres de neige qui sont tombés à Québec, représentant une hausse marquée de précipitations comparativement à la moyenne annuelle de 300 centimètres.

Processus de consultation préalable

Le 10 mai 2019, la Ville de Québec annonce qu'elle amorce les rencontres avec des groupes de travail en vue de la révision de sa politique de déneigement, le tout faisant suite aux rencontres d'information de décembre 2018.

La Ville rencontre, lors d'ateliers de travail collaboratifs, divers groupes ayant des préoccupations et des enjeux en lien avec le déneigement. Une première rencontre a lieu le 13 mai 2019, puis une seconde rencontre se déroule le 16 mai. Des organismes représentant des citoyens, des commerçants, des associations de personnes âgées et à mobilité réduite, des groupes environnementaux, des organisations favorisant les déplacements actifs ainsi que des déneigeurs et des entrepreneurs privés sont invités à prendre part aux discussions.

Le 10 juin 2019, la Ville de Québec annonce le lancement d'une consultation publique à propos de la révision de la politique de déneigement.

Par cette consultation, qui se déroule du 10 au 30 juin, la Ville de Québec sollicite la participation des citoyens et les invite à faire part de leurs suggestions à propos du déneigement.

Deux moyens sont mis à la disposition des citoyens pour prendre part à la discussion.

- Consultation sur la plateforme de consultation publique en ligne au ville.quebec.qc.ca, disponible du 10 au 30 juin
- Deux séances de travail collaboratif le 20 juin

Les citoyens ont donné leur opinion au sujet de la collaboration citoyenne, du niveau de service attendu et de l'environnement. Ils ont pu également commenter des pratiques qui pourraient être mises à l'essai lors de la prochaine saison de déneigement, soit la mise en place d'un circuit de trottoirs prioritaires, la modification de la fréquence du soufflage dans les quartiers résidentiels et un déneigement complet devant certains abribus.

Les étapes de consultations préalables ont permis de déterminer des projets pilotes qui ont été mis à l'essai à l'hiver 2019-2020

À la suite des consultations publiques effectuées au printemps précédent, la Ville a colligé les préoccupations et les suggestions des citoyens. C'est de cette collecte d'information que sont nés cinq projets pilotes qui permettront à la Ville de développer ses connaissances et ses techniques en vue d'appliquer de nouvelles pratiques en matière de déneigement.

Le 28 octobre 2019, la Ville de Québec annonce cinq projets pilotes à l'essai à l'hiver 2019-2020, soit l'entretien prioritaire d'axes piétonniers, la modification des pratiques de soufflage dans les quartiers

résidentiels, le déneigement des accès aux abribus en période de précipitation, le déneigement en alternance pour accroître l'offre de stationnement et l'entretien d'une voie cyclable quatre saisons.

Projet pilote 1 : axes piétonniers prioritaires entre des points d'intérêt collectifs

Ce projet consiste à augmenter la fréquence des passages des chenillettes à chaque cinq centimètres de précipitation, plutôt que dix. Également, la Ville déneigera le pourtour de chaque poteau situé sur un trottoir. Auparavant, l'espace entre les poteaux et les bâtiments n'était pas dégagé.

Axes piétonniers retenus :

- ▶ 14^e Rue, de la 1^{re} Avenue à la 8^e Avenue
- ▶ Rue du Prince-Édouard, de la rue Caron à la rue du Pont
- ▶ Rue Victoria, du chemin Sainte-Foy à la rue Boisseau

Ce projet pilote vise à faciliter le transport actif et à améliorer la qualité des déplacements de la clientèle à mobilité réduite en période de précipitation sur les axes piétonniers achalandés.

Des sondages de la clientèle ont eu lieu sur le terrain au cours de l'hiver.

Projet pilote 2 : modification des pratiques de soufflage dans les quartiers résidentiels

Ce projet vise à optimiser les opérations de soufflage de la neige tout en assurant une chaussée dégagée et sécuritaire pour les déplacements des automobilistes et des piétons. Les opérations de soufflage sont personnalisées selon l'état de chaque rue, ce qui pourrait résulter en une diminution du nombre de passages de la souffleuse.

Secteurs visés :

- ▶ Arrondissement de Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge, dans le quadrilatère formé par les boulevards Neilson et Pie-XII, le chemin des Quatre-Bourgeois et l'autoroute Duplessis.
- ▶ Arrondissement de Charlesbourg, dans le secteur bordé par les rues des Pruches et des Pâquerettes ainsi que les boulevards du Loiret et Henri-Bourassa.

Les résidents des secteurs visés ont été conviés à une rencontre d'information et un feuillet informatif leur a été distribué.

Ce projet pilote vise à gagner en flexibilité et en agilité pour le soufflage en retirant le nombre de centimètres de neige tombée comme seul déclencheur d'une opération déneigement. Le citoyen y gagne en ayant moins d'interdictions de stationnement dans sa rue, en réduisant la hauteur des bancs de neige sur les terrains, en diminuant les résidus sur les terrains au printemps et en baissant l'empreinte écologique.

Des sondages ont eu lieu à la fin de la saison pour recueillir les commentaires des citoyens qui demeurent dans une des deux zones de déploiement du projet pilote.

Projet pilote 3 : déneigement des accès aux abribus en période de précipitation

Par ce projet, la Ville ramasse la neige devant des abribus ciblés avant l'heure de pointe, en période de précipitation. La pratique actuelle est de tasser la neige pour la ramasser la nuit suivante; elle demeurerait donc sur place toute la journée.

Circuits ciblés :

- ▶ 31 abribus du parcours 801 dans les secteurs de la colline Parlementaire et du quartier Saint-Roch.

Ce projet pilote vise à faciliter les montées et descentes des autobus, notamment pour les clientèles à mobilité réduite.

Des sondages de la clientèle ont eu lieu sur le terrain au cours de l'hiver.

Projet pilote 4 : déneigement en alternance pour accroître l'offre de stationnement

L'enlèvement de la neige est effectué dans une rue sur deux lors de la première nuit de déneigement. L'enlèvement se poursuit pour une deuxième nuit dans les autres rues.

Lieu identifié :

- ▶ Quartier Maizerets, dans les rues situées entre le boulevard Montmorency, l'avenue D'Estimauville, l'avenue Bergemont et la 24^e Rue.

Ce projet pilote permet d'accroître l'offre en stationnement à proximité des résidences dans des secteurs à feux clignotants, ce qui limite les inconvénients liés aux déplacements pour se garer dans un stationnement alternatif et diminue les coûts reliés.

Les résidents des secteurs visés ont été conviés à une rencontre d'information et un feuillet informatif leur a été distribué. Un sondage a eu lieu à la fin de la saison pour recueillir les commentaires des citoyens qui demeurent dans la zone de déploiement du projet pilote.

Projet pilote 5 : voie cyclable utilitaire quatre saisons

Ce projet consiste à entretenir et à déneiger une voie cyclable entre deux pôles importants d'intérêt collectif.

Axe retenu :

- ▶ Voie cyclable dans l'axe de la rue Père-Marquette, de la colline Parlementaire à l'Université Laval.

Le projet vise à favoriser un mode de déplacement actif utilitaire et sécuritaire toute l'année.

Une plateforme de participation en ligne a été disponible à l'intention des utilisateurs de la voie cyclable au cours de l'hiver.

Étapes réalisées

Démarche	Période	Nombre de participants
Rencontre d'information avec les conseils de quartier	12 et 13 décembre 2018	37 participants
Lancement de la démarche avec communiqué de presse	10 mai 2019	s.o.
Ateliers de travail collaboratifs avec divers groupes et organismes	13 et 16 mai 2019	Invitations : 114 (organisations, compagnies, associations, conseils de quartier, etc.) Participation : 79
Atelier collaboratif avec les déneigeurs et entrepreneurs privés	6 juin 2019	Invitations : 30 compagnies Participation : 24

Démarche	Période	Nombre de participants
Annnonce de la consultation publique avec communiqué de presse	10 juin 2019	s.o.
Participation citoyenne en ligne : plateforme numérique	Juin 2019	4 000 visiteurs. Pour les 3 forums : 339 contributions de 90 personnes différentes. Pour la boîte à idées, 247 contributions de 80 personnes différentes
Consultation en ligne : sondage Web grand public sur les services collectifs, dont le déneigement	Juin 2019	1 001 répondants
Rencontres initiales avec les services	Juin à sept 2019	12 services rencontrés (37 personnes)
Ateliers collaboratifs grand public (2)	20 juin 2019 (jour et soir)	Inscriptions : 36 citoyens Participation : 16 citoyens
Groupe de discussion avec les gens d'affaires	12 septembre 2019	Invitations : 13 (SDC et associations) Inscription : 10 représentants
Groupes de discussion avec les employés de la Ville ayant des préoccupations et des enjeux en lien avec le déneigement	12 et 18 septembre 2019	Participation : 50 employés (directeurs de section, employés manuels, contremaîtres et techniciens)
Annnonce de cinq projets pilotes pour l'hiver 2019-2020 par conférence de presse et communiqué	28 octobre 2019	s.o.
Comité plénier	31 octobre 2019	s.o.
Séance d'information avec les citoyens du secteur de Sainte-Foy pour le projet « Pratiques de soufflage dans les quartiers résidentiels »	7 novembre 2019	Invitations porte-à-porte : 809 résidences Participation : 18 citoyens
Séance d'information avec les citoyens du secteur Maizerets pour le projet Déneigement en alternance	21 nov. 2019	Invitations porte-à-porte : 4 702 résidences Participation : 35 citoyens
Séance d'information avec les citoyens du secteur de Charlesbourg pour le projet Pratiques de soufflage dans les quartiers résidentiels	25 nov. 2019	Invitations porte-à-porte : 484 résidences Participation : 8 citoyens
Rencontres avec des représentants de la table de consultation en accessibilité universelle	29 octobre 2019 24 janvier 2020 25 février 2020 20 mai 2020	3 rencontres 1 rencontre virtuelle
Rencontre avec le représentant de la table de concertation vélo	12 novembre 2019 25 mars 2020	1 rencontre 1 rencontre virtuelle
Rencontre avec des représentants du Réseau de transport de la Capitale	4 sept 2019 9 avril 2020	2 personnes

Démarche	Période	Nombre de participants
Rencontres avec des représentants du Bureau de projet du réseau structurant de transport en commun	13 nov. 2019 1 avril 2020	3 personnes
Entrevues des utilisateurs par interception terrain pour les projets pilotes Axes piétonniers prioritaires et Déneigement des abribus en période de précipitation	Entre le 13 janvier 2019 et le 11 mars 2020	Axes piétonniers : 150 heures d'interception terrain, 122 répondants Abribus : 31 abribus, 5 périodes de précipitations, 175 répondants
Covid-19 Arrêté ministériel Suspension des activités de participation publique (annulation des rencontres de rétroaction avec les citoyens)	13 mars 2020	s.o.
Plateforme de participation en ligne pour le projet pilote vélo hivernal	Du 17 décembre 2019 au 30 avril 2020	293 visiteurs 59 commentaires
Ateliers de travail interservices	Janvier à juin 2020	5 ateliers de travail
Sondages de fin de saison auprès des citoyens concernés par les projets pilotes Pratiques de soufflage et Déneigement en alternance	Du 14 au 25 mai 2020	Maizerets : 134 répondants Sainte-Foy : 43 répondants Charlesbourg : 31 répondants

Participants de tous les horizons

- Accessibilité universelle**
- Divers regroupements et associations de personnes en situation de handicap
 - Divers regroupements et association de personnes âgées
 - Divers organismes 0-5 ans
 - Université Laval - CIRRIIS
 - CIUSSS de la Capitale-Nationale
 - Service de transport adapté de la Capitale
-

- Transport actif et transport en commun**
- Vélo Québec
 - Piétons Québec
 - Diverses associations étudiantes
 - Table de concertation vélo des conseils de quartier
 - Accès transports viables
 - Réseau de transport de la Capitale
-

- Niveaux de service**
- Sécurité
 - Délais
 - Priorités
 - Qualité
 - Commissions scolaires
 - Institutions d'enseignement
 - Autobus scolaires
 - Comités de parents
 - Ambulanciers
 - Taxis
 - CAA Québec
 - CIUSSS de la Capitale-Nationale
 - Société de l'assurance automobile du Québec
-

- Environnement**
- MTQ-Environnement
 - Association pour la protection de l'environnement du lac Saint-Charles et des Marais du Nord
 - Organismes des bassins versants de la Capitale
 - Conseil régional de l'environnement de la Capitale
 - Accès transports viables
 - Nature Québec
-

- Économie locale**
- Sociétés de développement commercial (7)
 - Divers regroupements et associations de gens d'affaires
-

- Réalités opérationnelles**
- Entrepreneurs en déneigement
 - Déneigeurs privés
-

- Réalités locales**
- Conseils de quartier (27)
-

Annexe 2

Guide du citoyen

Pour nous aider à mieux vous servir

Vous pouvez contribuer à améliorer la qualité du service offert en hiver et veiller à la sécurité de tous, notamment lors des fortes chutes de neige. En posant ces simples gestes, vous faciliterez le travail du personnel responsable des différentes opérations hivernales et vous contribuerez à améliorer la qualité des services municipaux que vous recevez.

Pour votre sécurité en période hivernale

- ▶ Prévoyez l'installation de pneus d'hiver sur votre véhicule ou votre vélo, ainsi que de tous les équipements adéquats;
- ▶ Adaptez votre conduite aux conditions météorologiques, réglez votre vitesse en fonction des conditions hivernales;
- ▶ Respectez la priorité des véhicules affectés au déneigement. Soyez patient et laissez de l'espace aux équipements de déneigement, ralentissez et restez à une distance sécuritaire derrière les véhicules. Évitez de vous trouver dans leur angle mort et assurez-vous d'être vu;
- ▶ Limitez vos déplacements en situation de fortes précipitations. Si vous devez sortir, prévoyez un itinéraire qui emprunte les rues, les trottoirs et les voies cyclables entretenues de façon prioritaire;
- ▶ Que vous soyez automobiliste, piéton ou cycliste, assurez-vous d'être bien visible en tout temps;
- ▶ Rappelez-vous que l'utilisation du transport en commun peut faciliter vos déplacements;
- ▶ Sensibilisez les enfants au danger que constitue la construction de forts, de tunnels et de châteaux de neige en bordure de rue;
- ▶ Dégagez vos entrées et vos balcons pour permettre l'accès lors de situations d'urgence;
- ▶ Veillez au déneigement des toitures le plus rapidement possible, notamment les toitures en pente à proximité des trottoirs, conformément à la réglementation et sans nuire à la circulation;
- ▶ Signalez au [311](#) tout problème relié aux opérations de déneigement.

Pour faciliter les opérations de déneigement dans votre quartier

Avant l'hiver - Aménagement de votre terrain

- ▶ Installez des repères visuels pour signaler des aménagements (murets, escaliers, haies) qui sont à protéger;
- ▶ Installez des protections hivernales sur les biens et les végétaux qui pourraient être endommagés;
- ▶ N'ajoutez pas de décorations, d'aménagements ou de mobiliers temporaires en façade qui pourraient être endommagés par la neige soufflée sur le terrain;
- ▶ Respectez la réglementation sur la position des abris d'auto;
- ▶ Si l'espace est insuffisant sur le terrain en façade, procurez-vous un permis de déneiger pour pouvoir déposer ou faire déposer la neige dans la rue par un entrepreneur privé;
- ▶ Si vous n'avez pas de stationnement privé ou s'il n'y a pas assez d'espace pour y garer tous les véhicules des occupants de la résidence, prévoyez des places de stationnement alternatif en prenant en considération l'interdiction de stationnement dans les rues la nuit durant

la période hivernale, de même que la signalisation temporaire installée à certains endroits lors des opérations de déneigement;

- ▶ Prévoyez l'espace suffisant devant votre résidence pour assurer le déneigement de la rue publique et de votre entrée privée.

Pendant l'hiver - Collecte des matières résiduelles

- ▶ Placez les bacs à ordures et les bacs de recyclage à l'intérieur de la bordure de rue ou derrière le trottoir et non dans la rue, sur le trottoir ou sur les bancs de neige;
- ▶ Assurez-vous que les bacs ne bloquent pas le passage des piétons et des déneigeurs;
- ▶ Lors d'une forte chute de neige ou d'une opération de déneigement, attendez si possible la prochaine collecte pour mettre vos bacs à la rue. Si cela est impossible, placez-les à la rue le matin même et retirez-les le plus rapidement possible.

Pendant l'hiver - Stationnement de votre véhicule

- ▶ Prévoyez la location de places de stationnement ou identifiez l'emplacement des stationnements hors rues ou des stationnements de remplacement disponibles lors des opérations de déneigement;
- ▶ Informez-vous sur les opérations de déneigement et les interdictions de stationnement en vigueur (la liste des moyens d'information est disponible au ville.quebec.qc.ca/deneigement, puis Opération déneigement);
- ▶ Respectez les conditions et les périodes d'interdiction de stationnement pour éviter un constat d'infraction ou le remorquage du véhicule;
- ▶ Stationnez votre véhicule en retrait du trottoir ou de la bordure de rue de manière à faciliter le passage des véhicules de déneigement (laissez une distance entre la rue et votre voiture si vous stationnez dans une entrée privée);
- ▶ Évitez autant que possible de vous stationner dans la rue, lorsque c'est permis et même le jour, pour permettre aux opérations de déneigement de se faire efficacement;
- ▶ Si vous devez stationner dans la rue et que le stationnement y est permis, évitez de garer votre voiture vis-à-vis une voiture de l'autre côté de la rue. Ayez toujours en tête qu'il faut permettre le passage des véhicules de déneigement et des véhicules d'urgence.

Assurer le déneigement de votre propriété : votre responsabilité

- ▶ Retirez l'amas de neige ou de glace accumulé devant votre entrée pendant les opérations par les véhicules de déneigement. Cette responsabilité vous revient, à vous ou à votre déneigeur privé;
- ▶ Respectez l'interdiction de déposer, pousser ou jeter de la neige dans la rue ou sur le trottoir afin d'éviter une contravention. Cette consigne s'applique également à l'entrepreneur qui effectue le déneigement de votre entrée. Vous êtes responsable de son travail de déneigement;
- ▶ Pélletez votre neige sur votre terrain. Il est interdit de pousser de souffler et de déposer la neige des entrées privées dans les rues (à moins d'avoir obtenu un permis à cette fin);
- ▶ L'interdiction vaut également pour les trottoirs, les pistes cyclables hivernales et les parcs;

- ▶ Maintenez une distance de dégagement de 1,5 m autour des bornes d'incendie publiques situées dans les limites de votre propriété. Il est de la responsabilité des propriétaires et des entrepreneurs de veiller à ce que les abris d'auto, la neige et tout autre obstacle n'obstruent pas la borne d'incendie;
- ▶ Assurez la sécurité des piétons, des cyclistes et des voitures contre les chutes de neige en déneigeant les toitures;
- ▶ Assurez le libre écoulement des eaux de toiture en déglaçant le déversoir des gouttières;
- ▶ Dégagez les puisards et les drains devant votre propriété lorsque les conditions sont plus clémentes;
- ▶ Avant de prendre la route, assurez-vous de bien déneiger votre voiture et d'allumer vos phares.

Se déplacer à vélo l'hiver

- ▶ Équipez votre vélo adéquatement pour l'hiver;
- ▶ Respectez les règles de vigilance et de sécurité appropriées;
- ▶ Adaptez votre conduite aux conditions hivernales;
- ▶ Assurez-vous d'un mode de déplacement alternatif en cas de conditions défavorables pour le vélo;
- ▶ Privilégiez la marche ou l'utilisation du transport en commun lors d'une précipitation abondante;
- ▶ Renseignez-vous sur l'ABC du vélo hivernal auprès de cyclistes chevronnés ou divers guides spécialisés.

Annexe 3

Terminologie

- **Abrasif** : matériau solide qui, une fois épandu sur les surfaces enneigées ou glacées, augmente l'adhérence au sol et facilite le déplacement sécuritaire. Les principaux abrasifs utilisés sont la pierre concassée et le sable.
- **Andain de neige** : accumulation de neige en bordure des chaussées à la suite d'une opération de grattage.
- **Attrait touristique important** : est minimalement situé dans une place publique et possède un historique d'achalandage élevé.
- **Bande cyclable** : voie cyclable unidirectionnelle, constituée uniquement de marquages sur une chaussée asphaltée et qui est réservée aux vélos, pouvant être déneigée et déglacée en même temps et par les mêmes machines que les voies de circulation adjacentes.
- **Bateau-pavé** : abaissement du trottoir aux croisements et aux endroits où le cheminement piétonnier nécessite le passage du trottoir à la rue.
- **Chargement de la neige** : action d'enlever la neige de la rue, de la charger dans des camions et de la transporter vers un site de dépôt à neige.
- **Cheminement piéton** : axe piétonnier continu et sans entrave entre deux points d'intérêt collectif désigné dans le plan de mobilité active.
- **Cheminement scolaire désigné** : trajet de marche désigné par la Ville de Québec, aménagé, signalisé et marqué pour diriger les écoliers de la maison vers l'école en toute sécurité.
- **Chaussée** : partie d'une voie publique où circulent les voitures.
- **Chaussée désignée (vélo)** : rue ou route à faible débit de circulation, partagée par les vélos et les automobiles et officiellement reconnue comme voie cyclable. Ne nécessite généralement aucune adaptation particulière pour faciliter l'entretien hivernal.
- **Clientèle vulnérable** : toute personne qui, en raison de son âge, d'une déficience ou d'autres circonstances temporaires ou permanentes, soit est en position de dépendance par rapport à d'autres personnes; soit court un risque d'abus ou d'agression plus élevé que la population en général de la part d'une personne en position d'autorité ou de confiance par rapport à elle. Ce terme inclut les enfants, les jeunes, les personnes âgées, les personnes ayant un handicap ainsi que les personnes victimes de crimes ou de préjudices.
- **Corridor hivernal de mobilité active** : trottoir ou lien piétonnier sur fond de neige damée utilisé pour la marche, le vélo, le ski de fond, etc.
- **Écoroute d'hiver** : route faisant l'objet d'un mode d'entretien alternatif pendant la saison hivernale afin de réduire les impacts environnementaux des fondants sur une ou plusieurs zones vulnérables aux sels de voirie. Ce mode d'entretien privilégie avant tout une intensification des interventions de grattage et l'utilisation d'abrasifs aux endroits critiques du réseau pour assurer la sécurité routière. Toutefois, dans certaines circonstances, l'utilisation de sels de voirie demeure la méthode préconisée, notamment lorsque la chaussée est glacée ainsi qu'aux endroits critiques comme dans les pentes, les courbes et aux arrêts.
- **Enlèvement de la neige** : action d'enlever la neige entassée en bordure de rue soit par soufflage sur les terrains riverains ou par chargement de la neige dans des camions de transport.
- **Épandage** : action d'épandre des abrasifs ou des fondants sur les chaussées, les trottoirs et les voies cyclables.

- **Fondant** : matériau solide ou liquide qui, par sa dissolution ou son mélange avec l'eau, en abaisse le point de congélation. Le fondant le plus utilisé est le sel (chlorure de sodium).
- **Grattage** : action de dégager les chaussées, les trottoirs et les pistes cyclables de toute la neige en la poussant sur le côté de façon à libérer la plus grande surface possible destinée à l'usage des véhicules, des piétons et des cyclistes.
- **Lieu sensible** : milieu où il y a une certaine concentration de clientèles vulnérables comme hôpital, CLSC, école primaire, CPE, garderie, terrain de jeu, centre communautaire, clinique médicale, établissement pour personnes âgées, établissement pour personnes en situation de handicap.
- **Point critique** : endroit spécifique où une intervention est requise sur une courte distance pour des raisons de sécurité, telles que courbes prononcées, endroits en pente, approches des traverses à niveau, surfaces glacées, intersections dangereuses, configuration particulière du réseau et lieux accidentogènes.
- **Personne en situation de handicap** : personne ayant des incapacités visuelles, auditives, motrices.
- **Piste cyclable sur rue** : voie cyclable, unidirectionnelle ou bidirectionnelle, réservée exclusivement aux vélos et séparée des voies de circulation par des éléments verticaux (délinéateurs, bacs à fleurs, véhicules stationnés, terre-pleins ou bordures). Lorsque le stationnement dans la rue est autorisé, elle s'implante entre la zone de stationnement et le trottoir. Entretien indépendamment de la chaussée entraînant des coûts supplémentaires.
- **Piste cyclable en site propre** : voie cyclable implantée hors route qui peut longer une route, mais indépendante de celle-ci. Son déneigement entraîne plusieurs défis : enclavement, impossibilité de transporter la neige, absence d'infrastructure de drainage, restrictions potentielles de fondants.
- **Place publique** : place ouverte au passage du public et lieu de choix pour créer des points de rassemblement autour d'activités ou d'événements.
- **Rue partagée** : tout ou partie d'un chemin public sur lequel la circulation piétonne est priorisée.
- **Trottoir en banquette** : trottoir séparé de la rue par une bande de gazon.
- **Vélorue** : tout ou partie d'un chemin public sur lequel la circulation des cyclistes est favorisée.
- **Voie cyclable utilitaire** : voie par laquelle un cycliste accède à ses activités journalières à vélo.
- **Zone scolaire** : tronçon de rue longeant les limites du terrain d'un établissement d'enseignement primaire ou secondaire qui est délimité par des panneaux de signalisation indiquant une zone scolaire.

ville.quebec.qc.ca

