



Ombudsman  
de Montréal

Bienveillance  
et équité

# RAPPORT CONCERNANT DES AMÉNAGEMENTS URBAINS RÉALISÉS À L'ÉTÉ 2020

## MOBILITÉ POUR TOUS À MONTRÉAL EN TEMPS DE CRISE ET APRÈS

Me Nadine Mailloux  
Ombudsman de Montréal, [ombudsman@montreal.ca](mailto:ombudsman@montreal.ca)  
Décembre 2020



# Table des matières

1	Sommaire exécutif.....	1
2	Présentation et mise en contexte .....	4
2.1	Nature des plaintes reçues .....	6
2.2	Juridiction et mandat de l’Ombudsman de Montréal .....	7
2.3	Méthodologie et philosophie d’enquête.....	8
2.4	Plaintes référées aux arrondissements.....	10
2.5	Profil des personnes plaignantes .....	10
2.6	Méthodologie de travail .....	11
2.7	Interlocuteurs .....	11
3	Description des aménagements visés par notre enquête.....	13
3.1	Aménagements réalisés par certains arrondissements.....	13
3.1.1	Corridors sanitaires.....	13
3.1.2	Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce .....	14
3.1.3	Ahuntsic-Cartierville .....	15
3.1.4	Rosemont–La Petite-Patrie .....	15
3.1.4.1	Contexte .....	15
3.1.4.2	Plaintes reçues .....	16
3.2	VAS (Voies actives sécuritaires) .....	17
3.2.1	Contexte .....	18
3.2.2	Conception et mise en œuvre des VAS .....	18
3.2.3	Retrait des VAS .....	20
3.3	REV (Réseau Express Vélo).....	20
3.3.1	Contexte général .....	21
3.3.2	Contexte particulier du REV Bellechasse .....	22
4	Enquête .....	23
4.1	Problématiques et réponses .....	23

4.2	Informations et communications avec les citoyens .....	23
4.2.1	Faits révélés par l'enquête.....	23
4.2.1.1	VAS .....	23
4.2.1.2	REV Berri/Lajeunesse/Saint-Denis et REV Souligny .....	29
4.2.1.3	REV Bellechasse.....	30
4.2.2	Conclusions .....	31
4.2.2.1	VAS .....	31
4.2.2.2	REV Berri/Lajeunesse/Saint-Denis et REV Souligny .....	35
4.2.2.3	REV Bellechasse.....	35
4.3	Perte d'espaces de stationnement.....	36
4.3.1	Faits révélés par l'enquête.....	36
4.3.1.1	VAS .....	36
4.3.1.2	REV Berri/Lajeunesse/Saint-Denis et REV Souligny .....	36
4.3.1.3	REV Bellechasse.....	38
4.3.2	Conclusions .....	38
4.3.2.1	Pour les aménagements de manière générale .....	38
4.3.2.2	VAS .....	39
4.3.2.3	REV Berri/Lajeunesse/Saint-Denis et REV Souligny .....	40
4.3.2.4	REV Bellechasse.....	40
4.4	Sécurité.....	41
4.4.1	Faits révélés par l'enquête.....	41
4.4.1.1	VAS .....	41
4.4.1.2	REV Berri/Lajeunesse/Saint-Denis et REV Souligny .....	57
4.4.1.3	REV Bellechasse.....	58
4.4.2	Conclusions .....	60
4.4.2.1	Pour les aménagements de manière générale .....	60
4.4.2.2	VAS .....	60

4.4.2.3	REV Berri/St-Denis/Lajeunesse, REV Souligny et REV Bellechasse.....	62
4.5	Accessibilité universelle (stationnement et de transport en commun).....	63
4.5.1	Faits révélés par notre enquête .....	63
4.5.1.1	VAS .....	63
4.5.1.2	REV Berri/St-Denis/Lajeunesse, REV Souligny et REV Bellechasse.....	66
4.5.2	Conclusions .....	67
4.5.2.1	VAS .....	67
4.5.2.2	REV Berri/St-Denis/Lajeunesse, REV Souligny et REV Bellechasse.....	71
4.6	Participation citoyenne .....	72
4.6.1	Faits révélés par l'enquête.....	72
4.6.1.1	VAS .....	72
4.6.1.2	REV Berri/Lajeunesse/Saint-Denis et REV Souligny .....	73
4.6.1.3	REV Bellechasse.....	74
4.6.2	Conclusions .....	74
4.6.2.1	VAS, REV Berri/St-Denis/Lajeunesse et REV Souligny .....	75
4.6.2.2	REV Bellechasse.....	75
4.6.2.3	Recommandations générales en matière de participation citoyenne.....	76
4.7	Choix des rues visées, utilité des aménagements, impacts sur la circulation, l'environnement et les commerces .....	77
4.7.1	Faits révélés par l'enquête.....	77
4.7.1.1	VAS .....	77
4.7.1.2	REV Berri/Lajeunesse/Saint-Denis et REV Souligny .....	78
4.7.1.3	REV Bellechasse.....	78
4.7.2	Conclusions .....	79
4.7.2.1	VAS .....	79

4.7.2.2	REV .....	80
4.7.2.3	REV Bellechasse.....	80
4.8	Bornes de recharge pour véhicules électriques .....	81
4.8.1	Faits révélés par l'enquête.....	81
4.8.1.1	VAS .....	81
4.8.1.2	REV Berri/Lajeunesse/Saint-Denis et REV Souigny.....	81
4.8.1.3	REV Bellechasse.....	81
4.8.2	Conclusions .....	82
4.8.2.1	VAS .....	82
4.8.2.2	REV Berri/Lajeunesse/Saint-Denis et REV Souigny.....	82
4.8.2.3	REV Bellechasse.....	82
4.9	Synchronisation des travaux (REV Berri/Saint-Denis/Lajeunesse) .....	83
4.9.1	Faits révélés par l'enquête.....	83
4.9.2	Conclusions .....	83
5	Conclusion.....	84

**Annexe A :** Extraits de la Charte montréalaise des droits et responsabilités

**Annexe B :** Liste de contrôle des éléments auxquels porter une attention particulière lors de l'élaboration de projets d'aménagements cyclables et piétons

**Annexe C :** Liste des recommandations émises

**Table des illustrations**

FIGURE 1 :	INTERSECTION DES RUES RACHEL ET DAVIDSON.....	43
FIGURE 2 :	INTERSECTION DE L'AVENUE CHRISTOPHE-COLOMB ET DE LA RUE FLEURY.....	43
FIGURE 3 :	ÉLÉMENTS À CONSIDÉRER PAR LES AUTOMOBILISTES AVANT D'EFFECTUER UN VIRAGE, VAS CHRISTOPHE-COLOMB	44
FIGURE 4 :	UN VÉHICULE DE LIVRAISON STATIONNÉ DANS LA VAS RACHEL .....	46
FIGURE 5 :	UNE CAMIONNETTE DE POSTES CANADA STATIONNÉE DANS LA VAS GOUIN .....	46
FIGURES 6 :	VAS CHRISTOPHE-COLOMB.....	47
FIGURE 7 :	VAS RACHEL.....	47
FIGURE 8 :	BORDURE EN BÉTON, VAS CHRISTOPHE-COLOMB À LA HAUTEUR DU PARC DES CARRIÈRES.....	48
FIGURE 9 :	LIGNES SÉPARATIVES CONFUSES, VAS CHRISTOPHE-COLOMB .....	48
FIGURE 10 :	CAMION DE COLLECTE DANS LA PISTE CYCLABLE, VAS CHRISTOPHE-COLOMB.....	49
FIGURES 11 :	VAS CHRISTOPHE-COLOMB, DEVANT L'ENTRÉE CHARRETIÈRE DU 6891 CHRISTOPHE-COLOMB .....	50
FIGURE 12 :	VOIE PIÉTONNE NON SÉCURISÉE (À DROITE), VAS RACHEL .....	51
FIGURE 13 :	VAS RACHEL, INTERSECTION ANDRÉ-LAURENDEAU, EN DIRECTION OUEST .....	52

FIGURE 14 : VAS RACHEL, INTERSECTION ANDRÉ-LAURENDEAU, EN DIRECTION EST.....	52
FIGURES 15 : VAS GOUIN, INTERSECTION DE L'AVENUE DE ROME.....	53
FIGURE 16 : UN VÉHICULE DE TRANSPORT ADAPTÉ, EN BORDURE DE LA VAS VILLERAY, ENTRE BOYER ET BELLECHASSE.....	55
FIGURE 17 : ARRÊT D'AUTOBUS AU COIN VILLERAY ET BELLECHASSE.....	55
FIGURE 18 : INTERSECTION BELLECHASSE ET 39 <sup>E</sup> AVENUE, À PROXIMITÉ DE LA FONDATION DES AVEUGLES.....	59
FIGURE 19 : INTERSECTION BELLECHASSE ET 24 <sup>E</sup> AVENUE.....	59

## Liste des abréviations et acronymes

CCAU : Comité consultatif d'accessibilité universelle
CCMU : Centre de coordination des mesures d'urgence
CSEM : Commission des services électriques de Montréal
DRSP : Direction régionale de santé publique
LC : Liste de contrôle de l'annexe B de ce rapport
OdM: Ombudsman de Montréal
VAS : Voies actives sécuritaires
REV : Réseau Express Vélo
SDC : Société de développement commercial
SECC : Service de l'expérience citoyenne et des communications
SIM : Service de sécurité incendie de la Ville de Montréal
SIRR: Service des infrastructures du réseau routier de la Ville de Montréal
SPVM : Service de police de la Ville de Montréal
SRRR : Stationnement sur rue réservé aux résidents (espaces réservés aux détenteurs de vignettes)
STM : Société de transport de Montréal
SUM : Service de l'urbanisme et de la mobilité de la Ville de Montréal

# 1 Sommaire exécutif

1. Les autorités municipales ont été confrontées à l'été 2020 à l'immense défi de repenser, sur-le-champ, l'aménagement de plusieurs voies publiques principales, afin d'adapter en urbanisme des principes, comme la distanciation sociale, qui avec la pandémie de la COVID-19 sont devenus des considérations obligatoires et incontournables. C'est ainsi que sont nées à Montréal, les Voies actives sécuritaires (VAS) et les corridors sanitaires.
2. En même temps, la Ville de Montréal et ses arrondissements ont poursuivi plusieurs autres projets importants, dont la gestation n'était pas récente, comme le Réseau Express Vélo (REV) favorisant le transport actif.
3. Le résultat a été beaucoup de travaux et bouleversements à Montréal durant l'été 2020 avec des répercussions sur la qualité de vie des citoyennes et citoyens. Il y régnait une certaine confusion chez les citoyennes et citoyens, par rapport à ces projets, quant à qui fait quoi et pour quel motif. Par ailleurs, une question récurrente s'élevait constamment : pourquoi ne m'a-t-on pas demandé mon opinion avant de procéder à ces réorganisations majeures de mon milieu de vie?
4. De la fin du mois de mai au mois d'octobre 2020, l'Ombudsman de Montréal (OdM) a donc reçu plus de 300 plaintes relatives aux nouvelles bandes et pistes cyclables, rues piétonnes et corridors sanitaires, répartis dans six arrondissements.
5. Des failles alléguées dans l'information et les communications concernant ces projets, des craintes en matière de sécurité, des problèmes d'accessibilité universelle, des frustrations au sujet de la perte d'espaces de stationnement et des revendications à l'égard de la participation citoyenne, étaient au cœur de ces plaintes citoyennes.
6. Étant donné la juridiction limitée de l'OdM quant aux décisions relevant des entités politiques de la Ville (tels la reconfiguration de rues, l'ajout ou la modification d'aménagements cyclables, le retrait d'espaces de stationnement, la modification du sens des rues, la piétonnisation, etc.), nous sommes exclusivement intervenus en regard des principes, engagements et responsabilités de la Ville de Montréal, contenus dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, ainsi que sur le volet administratif des dossiers.



7. En effet, notre bureau n'a pas pour rôle de reconsidérer l'opportunité de ces divers projets, mais plutôt de surveiller qu'ils sont conformes à l'esprit et à la lettre de la *Charte*.
8. Un total de 240 dossiers – concernant les VAS (Voies actives sécuritaires), le REV (Réseau Express Vélo), et des aménagements cyclistes lancés par les arrondissements de Rosemont–La Petite-Patrie, Ahuntsic-Cartierville et Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce – a donc fait l'objet d'enquêtes approfondies par notre bureau.
9. Le présent rapport fait état de nos vérifications et conclusions sur les sujets suivants :
  - Les informations et les communications avec les citoyens;
  - La coordination et le partage des informations entre les différentes entités de la Ville;
  - La sécurité;
  - L'accessibilité universelle;
  - La participation citoyenne;
  - L'analyse préliminaire des milieux de vie et des besoins particuliers de différents secteurs; et
  - L'inaccessibilité de certaines bornes de recharge pour véhicules électriques.
10. Quant à la question controversée du retrait des espaces de stationnement engendré par plusieurs de ces projets, pour les raisons susmentionnées et comme il est expliqué dans ce rapport, nous l'avons examinée quand des principes et engagements de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* étaient en cause. Plus particulièrement, nous nous sommes assurés que la sécurité n'était pas compromise par la disparition de ces espaces de stationnement et que les espaces réservés aux personnes handicapées, les débarcadères et les zones de livraison étaient maintenus ou relocalisés, selon les circonstances.
11. Ce rapport met en contexte et énonce nos recommandations formelles ainsi que plusieurs pistes d'améliorations dont nous avons discuté avec la Ville au courant des derniers mois. Nos conclusions diffèrent en fonction du responsable et de la catégorie d'aménagement.
12. Pour les **VAS** (qui ont depuis été retirés, étant donné leur nature temporaire), il est primordial de reconnaître le contexte d'urgence dans lequel elles ont été implantées. Cela n'empêche pas de tirer des leçons

de cette expérience sur des points fondamentaux. Nous avons longuement discuté de ceux-ci avec la Ville. Nous lui avons communiqué nos préoccupations à ce chapitre, dans une optique de bonification des pratiques pertinentes pour les aménagements futurs de cette nature.

13. Pour le **REV Berri/Lajeunesse/Saint-Denis et le REV Souigny**, nos vérifications à la suite des plaintes spécifiques reçues ont conduit à des échanges avec la Ville sur nos constatations. Nous n'avons toutefois pas de motif, au vu des plaintes reçues, d'intervenir davantage.
14. Le **REV Bellechasse**, porté par l'arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie, représente presque le tiers des plaintes reçues à notre bureau. Nous avons fait part à l'arrondissement de plusieurs observations et recommandations, principalement en lien avec les communications avec les citoyennes et citoyens, le processus de participation citoyenne, l'accessibilité universelle et les bornes de recharge pour véhicules électriques.
15. Quant aux projets menés par les arrondissements ci-dessous, nos conclusions sont les suivantes :
  - **Ahuntsic-Cartierville et Rosemont–La Petite-Patrie (autres que le REV Bellechasse)** : nos enquêtes n'ont rien révélé justifiant notre intervention.
  - **Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce** : à la suite de notre enquête, nous avons transmis certaines recommandations à l'arrondissement, ainsi qu'au Comité de travail créé en septembre 2020 qui a pour mandat d'évaluer une nouvelle mouture de ce projet de réaménagement.
16. En bref, cette enquête a mis en lumière plusieurs éléments qui constituent de grands générateurs de plaintes citoyennes, dont certains nous ont beaucoup préoccupés.
17. En plus de nos recommandations, détaillées dans ce rapport, nous avons pris l'initiative d'élaborer une « liste de contrôle » énumérant plusieurs facteurs que, selon nous, la Ville doit considérer lors de l'élaboration et la mise en œuvre de ce type de projets. Nos interlocuteurs étaient très ouverts à en prendre connaissance et à en tenir compte.
18. Nous avons bon espoir que nos suggestions et recommandations permettront d'améliorer les aménagements actuels et futurs dans la Ville de Montréal.

19. Nous espérons de plus que ce rapport sensibilisera toutes les personnes intéressées à l'importance, dans l'intérêt public, que la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* soit prise en compte, dans tout processus décisionnel administratif ou politique à la Ville de Montréal et que les décisions finales respectent les principes et engagements enchâssés dans cette *Charte*.
20. Nous tenons aussi à souligner l'excellente collaboration dont ont fait preuve nos interlocuteurs au sein de la Ville, tout au long de notre enquête.

## 2 Présentation et mise en contexte

21. L'Ombudsman de Montréal (OdM) offre aux personnes qui croient être lésées par les décisions, actions ou omissions de la Ville de Montréal, un recours facilement accessible et gratuit. L'Ombudsman peut faire enquête sur la situation qui fait l'objet d'une plainte et évaluer si, à son avis, il en résulte un préjudice réel pour le citoyen. Le cas échéant, elle interviendra auprès de la Ville pour faire changer la décision ou corriger la situation. L'Ombudsman de Montréal est une entité apolitique, autonome et indépendante de l'administration municipale et des élus, qui fait ses propres enquêtes et tire ses propres conclusions sur les situations contestées.
22. Le 15 mai 2020, en conférence de presse, la Ville annonçait la mise en place des Voies actives sécuritaires (VAS) prévues au Plan de déplacements estival. Les VAS visaient à réaménager plusieurs rues et avenues de la Ville de Montréal, afin de favoriser la distanciation sociale lors des déplacements piétons ou à vélo, dans le contexte de la COVID-19.
23. En concomitance avec les VAS, plusieurs projets de pistes cyclables, réfléchis et prévus depuis quelques années, sont implantés dans divers quartiers, soit par la Ville centre (tel le Réseau Express Vélo [REV]), soit par les arrondissements.
24. Le 20 mai 2020, l'Ombudsman de Montréal alors en poste, Me Johanne Savard, transmettait un Avis de préoccupation à la mairesse, aux maires et mairesses d'arrondissement, aux directrices et directeurs d'arrondissement ainsi qu'au directeur général de la Ville de Montréal. Cet avis précisait plusieurs éléments et principes importants qui, aux yeux de l'Ombudsman, devaient être considérés par la Ville dans l'élaboration et la mise en œuvre de ses projets de réaménagements urbains :

- Accessibilité universelle
  - Sécurité
  - Maintien des accès aux espaces de stationnement privés
  - Signalisation
  - Alternatives en matière de stationnement
  - Communications avec les citoyens
25. À compter du 23 mai 2020, notre bureau commence à recevoir quantité de plaintes de la part de citoyennes et citoyens, au sujet des réaménagements en cours de réalisation et des réaménagements annoncés.
  26. Ceux et celles qui s'adressent à notre bureau, résident principalement dans les arrondissements d'Ahuntsic-Cartierville, du Plateau-Mont-Royal, de Rosemont–La Petite-Patrie et de Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension. Ils se plaignent des réaménagements en cours dont ceux des rues Bellechasse, Rachel, Beaubien et Saint-Zotique, et de ceux de l'avenue Christophe-Colomb. À ce moment, le réaménagement de l'avenue Christophe-Colomb est celui qui soulève le plus d'insatisfaction.
  27. Jusqu'au début du mois de juin 2020, beaucoup de confusion existe chez les citoyens concernant les entités de la Ville dont relèvent chacun de ces changements, leur caractère temporaire ou permanent, leurs répercussions à court et long terme sur le stationnement, etc.
  28. Nous contactons rapidement les personnes plaignantes afin de comprendre leurs griefs et obtenir leur version des faits. Le 28 mai 2020, nous joignons le Service des infrastructures du réseau routier (SIRR), responsable de l'exécution de plusieurs travaux reliés aux VAS, soit l'aménagement qui génère initialement le plus de plaintes à notre bureau.
  29. Quelques jours plus tard, devant une affluence marquée de plaintes, nous lançons officiellement l'enquête à l'égard des VAS et des réaménagements urbains récemment implantés par la Ville ou en voie de l'être.
  30. Le 3 août 2020, Me Nadine Mailloux, la nouvelle Ombudsman de Montréal, entre en poste.
  31. Nous brosons ici un portrait général de l'ensemble des plaintes reçues, entre les mois de mai et octobre 2020, en lien avec les aménagements et réaménagements de voies cyclables, réalisés au courant de l'été 2020, par la Ville de Montréal et ses arrondissements.

32. Le présent rapport comprend :
- Des explications sur le contexte particulier de mise en œuvre de certains de ces projets;
  - Une description de chaque projet en les distinguant les uns des autres;
  - Les vérifications effectuées par notre bureau;
  - Nos observations et constatations;
  - Nos conclusions et recommandations;
  - Une liste d'éléments essentiels à considérer dans le cadre de l'élaboration et l'exécution de tels projets.
33. Il est important de noter que nous ne traitons que des éléments pour lesquels nous avons reçu des plaintes. Nous transmettrons une lettre faisant état des éléments applicables à tous les citoyennes et citoyens ayant formulé une plainte recevable à notre bureau.
34. Depuis la fin mai 2020, l'OdM a reçu plus de 300 plaintes relativement aux aménagements mentionnés ci-dessus. La grande majorité de ces plaintes avaient trait à la gestion en général de ces projets. Plusieurs concernaient aussi la vision politique derrière de tels choix.
35. Il était d'une part nécessaire de clarifier les différentes demandes ainsi que les aménagements concernés et d'autre part, de bien circonscrire la juridiction de l'Ombudsman de Montréal. Notre bureau, en vertu des limites de son mandat et de sa juridiction, a donc traité 240 dossiers en enquêtes approfondies.
36. Nous tenons à souligner que la Ville et les arrondissements ont offert une excellente collaboration pendant tout le déroulement de ces enquêtes. Tout au long de celles-ci, nous nous sommes employés à dégager des solutions avec les intervenants, de manière indépendante et impartiale, afin de bien servir les citoyennes et les citoyens.

## *2.1 Nature des plaintes reçues*

37. Les citoyennes et les citoyens qui ont sollicité l'intervention de notre bureau dans ce dossier se plaignaient principalement des aspects suivants :
- Utilité réelle des aménagements;
  - Perte d'espaces de stationnement;

- Absence de consultation préalable;
- Prise en compte déficiente des plaintes soulevées au courant de l'été, pendant et après les aménagements;
- Lacunes en matière d'informations et de communications;
- Enjeux de sécurité pour les automobilistes, les cyclistes et les piétons;
- Impacts sur la circulation et la congestion qui en découle dans les rues résidentielles avoisinantes;
- Impacts pour les commerçants, notamment en raison de la perte d'espaces de stationnement;
- Problèmes d'accessibilité universelle, notamment causés par le retrait d'espaces réservés et de débarcadères, etc.;
- Retrait d'espaces de stationnement et conséquences en résultant;
- Détournement de lignes d'autobus et retrait de certains arrêts;
- Perte d'accès à des bornes de recharge pour les véhicules électriques;
- Absence d'études d'impacts sur la circulation et le stationnement préalables, et/ou refus de la Ville d'en communiquer les détails;
- Temps de réponse et circulation des véhicules d'urgence;
- Conversion de voies bidirectionnelles en sens unique, et changements de sens;
- Non-respect de la signalisation par les cyclistes et les automobilistes;
- Coordination des travaux du REV et des autres chantiers déjà prévus, dans l'axe du REV Berri/Lajeunesse/Saint-Denis;
- Appréhensions pour l'hiver à venir (dans le cas des aménagements permanents).

## 2.2 Juridiction et mandat de l'Ombudsman de Montréal

38. Le *Règlement sur l'ombudsman* prévoit, à l'article 11(1), que :

L'ombudsman ne peut faire enquête sur les décisions, recommandations, actes ou omissions de quelque nature que ce soit du conseil de la ville ou de l'un de ses comités ou l'une de ses commissions, du comité exécutif ou de l'un de ses comités, ou d'un conseil d'arrondissement ou de l'un de ses comités ou l'une de ses commissions.

(nos soulignements)



39. La prérogative de reconfigurer ou piétonniser des rues, en modifier le sens, ajouter des pistes ou des bandes cyclables, retirer des espaces de stationnement, etc. appartient à ces entités politiques. L'Ombudsman ne peut donc pas faire enquête sur de telles décisions.
40. Toutefois, la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*, prévoit que :
- a) si le motif principal d'une plainte relève de la *Charte*; et
  - b) concerne une décision prise par un Conseil d'arrondissement, le Conseil municipal ou le Comité exécutif; et
  - c) ne revêt pas un caractère essentiellement budgétaire,
- l'OdM peut acquérir juridiction et entamer une enquête sur la décision, l'acte ou l'omission faisant l'objet de la plainte.
41. De plus, l'OdM peut enquêter sur le volet de la gestion administrative de ces dossiers.
42. Les droits et engagements de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* en cause dans le cadre de ces dossiers d'enquête, seront abordés tout au long de ce rapport et soulignés dans la conclusion de celui-ci.
43. Finalement, il est important de noter que l'OdM ne peut faire enquête sur les décisions, recommandations, actes ou omissions de quelque nature que ce soit d'un élu ou de toute personne membre du cabinet des élus municipaux, comme le prévoit l'article 11(3) du *Règlement sur l'ombudsman*.

### 2.3 Méthodologie et philosophie d'enquête

44. Nous sommes bien conscients que les aménagements et réaménagements dont il est question dans ces enquêtes ont fait l'objet de plusieurs interventions médiatiques et d'opinions sur la place publique. Rappelons toutefois que les enquêtes de l'OdM sont impartiales et indépendantes.
45. Nos enquêtes n'ont pas pour but de juger du bien-fondé des projets lancés par la Ville de Montréal et ses arrondissements. En effet, notre rôle n'est pas d'apposer un sceau d'approbation sur les projets de la Ville ou de ses arrondissements, mais plutôt d'apporter des éclaircissements aux citoyennes et citoyens, de nous assurer qu'ils sont bien servis et de

proposer des correctifs et/ou améliorations, au besoin, lorsque nous le jugeons requis.

46. Nous avons donc redirigé à plusieurs reprises des citoyennes et citoyens [vers les élus concernés](#), lorsqu'ils désiraient signifier leur mécontentement (par rapport aux éléments sur lesquels notre bureau n'avait pas juridiction) et contester les décisions prises par ces élus.
47. Précisons également que toutes les personnes qui se plaignaient du non-respect de la signalisation par des cyclistes et/ou des automobilistes, ont été dirigées vers le Service de police de la Ville de Montréal ([SPVM](#)), qui a compétence exclusive sur l'application du *Code de la sécurité routière*<sup>1</sup> et sur le respect des normes de sécurité. Nous n'avons pas juridiction à ce sujet.
48. Notre enquête se concentre plutôt sur le respect des engagements contenus dans la *Charte* à l'égard des aspects suivants :
  - Sécurité;
  - Accessibilité universelle;
  - Participation citoyenne;
  - Communications; et
  - Information.

Le tout en tenant compte des limites de la réglementation en vigueur et des pratiques courantes.

49. Nous avons également analysé le volet administratif des dossiers, soit la conception des projets, leur implantation et leur gestion, comme le permettent nos procédures habituelles.
50. En clair, notre objectif est de nous assurer que les aménagements sont sécuritaires pour tous les citoyens (cyclistes, automobilistes et piétons), et qu'ils tiennent compte des critères d'accessibilité universelle et des besoins raisonnables des commerçants et résidents du quartier.
51. Nous souhaitons également vérifier, et au besoin, améliorer les démarches d'informations et de communications avec les citoyennes et citoyens affectés par ces changements, ainsi qu'entre les différentes entités de la Ville.

---

<sup>1</sup> *Code de la sécurité routière*, RLRQ, c. 24-2.



## 2.4 *Plaintes référées aux arrondissements*

52. Des centaines de plaintes reçues, une vingtaine concernaient des réaménagements réalisés par les arrondissements de **Ville-Marie, Le Plateau-Mont-Royal, Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension** et **Mercier–Hochelaga-Maisonneuve**. Nous avons rapidement convenu avec les directions de ces arrondissements que ces plaintes seraient prises en charge par ces derniers : presque aucun citoyen ne nous est revenu en dernier recours ou en se déclarant insatisfait du traitement apporté.
53. En raison de la quantité de plaintes concernant les arrondissements de **Rosemont–La Petite-Patrie, Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce** et **Ahuntsic-Cartierville**, nous avons convenu avec les directeurs et la directrice de ces arrondissements de lancer des enquêtes directement, sans d’abord rediriger les citoyens vers leur équipe, comme le requièrent habituellement nos procédures. Tous étaient d’accord avec cette manière de procéder, afin d’éviter des délais additionnels et afin de traiter ces dossiers de la manière la plus efficace possible.

## 2.5 *Profil des personnes plaignantes*

54. Il est important de noter la diversité démographique des citoyennes et citoyens qui ont fait appel à notre bureau au courant des derniers mois concernant ces aménagements.
55. Plusieurs sont des utilisateurs des pistes cyclables en cause. Ils sont aussi des personnes âgées, des personnes à mobilité réduite et des familles qui ont besoin de leur véhicule pour leurs déplacements. Ces familles appréhendent principalement les impacts liés à la sécurité des aménagements et à la perte d’espaces de stationnement. Quelques personnes plaignantes exploitent des commerces et craignent les impacts du retrait des espaces de stationnement sur leurs affaires (surtout pour les aménagements permanents).
56. Il est aussi important de souligner que nous avons reçu plus de 80 messages de citoyennes et citoyens manifestant leur satisfaction par rapport à plusieurs de ces aménagements, principalement les VAS et le REV.

## 2.6 Méthodologie de travail

57. Afin de faciliter le traitement de ces nombreuses plaintes, et après discussion avec les entités concernées, nous avons choisi de débiter notre processus d'enquête via plusieurs documents de travail interactifs de dizaines de pages, regroupant l'ensemble des sujets de plaintes et des préoccupations pour lesquelles nous requérions des explications.
58. Il s'agissait de documents collaboratifs dans lesquels chacun de nos interlocuteurs fournissait des explications ou les clarifications demandées en temps réel. Ce système a, de l'avis de tous, ajouté en efficacité et facilité la prise en charge de problèmes ainsi que le traitement des plaintes afin de dispenser le meilleur service possible aux citoyens.
59. Nous nous sommes rendus sur les lieux de chacun de ces aménagements, à plusieurs reprises, à pied, à vélo et en voiture et avons observé la situation sous tous les angles et perspectives pertinentes.
60. Nous avons aussi rencontré certains citoyens sur les lieux. Ils nous ont expliqué en personne l'objet de leur plainte et nous avons pu évaluer la situation en temps réel. Une centaine de vidéos, photos, lettres et courriels de citoyens ont été partagés avec les entités concernées, lorsque des vérifications précises et/ou plus poussées étaient requises, en respect de la confidentialité, lorsqu'applicable.
61. Nous avons également visionné plusieurs séances du Conseil municipal, du Comité exécutif et des Conseils d'arrondissement, afin de bien comprendre les débats et discussions sur le sujet.
62. Nous avons tenu les citoyens informés de l'évolution de notre enquête via des mises à jour envoyées par courriel ainsi que des communiqués publiés sur notre site Web. Nous leur avons aussi demandé de nous aviser de leurs observations à quelques reprises au courant de l'été.

## 2.7 Interlocuteurs

63. Entre la fin du mois de mai et le mois d'octobre 2020, nous avons :
  - Eu de nombreuses discussions avec plus d'une vingtaine d'interlocuteurs provenant de divers services et entités au sein de la Ville;
  - Participé à une cinquantaine de rencontres virtuelles et de discussions téléphoniques avec ces derniers;



- Échangé plusieurs centaines de courriels, et contacté par téléphone et par courriel tous les citoyens ayant porté plainte à notre bureau.
64. Tous nos interlocuteurs au sein de la Ville ont fait preuve d'une excellente collaboration. En effet, en dépit du contexte de télétravail découlant de la COVID-19, les responsables se sont montrés disponibles et nous ont rencontrés virtuellement à de multiples reprises, ont répondu à chacune de nos questions, nous ont fourni la documentation demandée, et sont rapidement intervenus sur le terrain lorsque nécessaire.
65. Pour le **REV Berri/Lajeunesse/Saint-Denis** et le **REV Souigny** :
- Nous avons discuté avec plusieurs responsables au sein du SUM (Service de l'urbanisme et de la mobilité), du Service des infrastructures du réseau routier (SIRR) et du Service de sécurité incendie de Montréal (SIM).
66. Pour le **REV Bellechasse** :
- Nous avons principalement discuté avec les responsables de l'arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie, ainsi qu'avec le SIM.
67. Pour les **VAS**, nos interlocuteurs ont été :
- Le SUM et le SIRR : responsables de la conception, de la réalisation et de l'exécution de ces projets;
  - Le Service de la concertation des arrondissements;
  - Le Service de l'expérience citoyenne et des communications (SECC), pour le volet touchant les communications;
  - Le Centre de coordination des mesures d'urgence (CCMU);
  - Le SIM;
  - Les arrondissements que traversaient ces VAS, soit les arrondissements Le Plateau-Mont-Royal, Rosemont–La Petite-Patrie, Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension, Ahuntsic-Cartierville et Montréal-Nord, afin d'avoir leur avis sur la gestion de la mise en œuvre des VAS, les correctifs qu'ils ont dû apporter, leur gestion des communications avec les citoyens à ce sujet, etc.
68. Pour les **projets pris en charge par les arrondissements**, visés par nos enquêtes :
- Nous avons communiqué avec les arrondissements de Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce, Rosemont–La Petite-Patrie et Ahuntsic-Cartierville.

## 3 Description des aménagements visés par notre enquête

### Avertissement :

- **Nous avons divisé notre enquête en 3 grandes catégories d'aménagements. Il est très important de faire la distinction entre chacune de ces catégories, puisque les décideurs, les exécutants et la nature de chacun de ces projets varient selon son type.**
- **De plus, notre enquête n'a porté que sur les plaintes reçues par notre bureau, notre rôle n'étant pas de revoir l'entièreté des projets.**
- **Plusieurs plaintes visaient plus d'un aménagement dans la Ville.**
- **Les chiffres qui suivent excluent les multiples plaintes générales au sujet de l'ensemble des réaménagements réalisés par la Ville pour lesquelles nous n'avons pu obtenir de détails précis de la part des personnes plaignantes.**
- **Les articles de la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* applicables selon chaque sujet abordé dans ce rapport (préambule, principes, valeurs, droits, responsabilités et engagements) seront indiqués à plusieurs reprises. Les extraits complets se retrouvent à l'Annexe A.**

### *3.1 Aménagements réalisés par certains arrondissements*

#### 3.1.1 Corridors sanitaires

69. Dans le but de répondre aux directives de distanciation sociale découlant de la situation de pandémie, plusieurs corridors sanitaires sont mis en place par les arrondissements, en conformité avec les normes élaborées par la Ville (qui dictent plusieurs approches de repartage de la rue et qui formulent plusieurs recommandations techniques) et après avoir reçu l'aval du CCMU, dont le rôle sera expliqué plus loin dans ce rapport.
70. Ces corridors prennent souvent la forme d'élargissement de trottoirs pour faciliter la distanciation entre les personnes, notamment autour des commerces, ainsi que dans divers lieux fréquentés par un plus grand nombre. Des ajustements ont été apportés en cours de route.
71. La majorité des citoyennes et citoyens est rassurée par les explications fournies, alors que d'autres jugent ces mesures inutiles. Étant donné les

directives sanitaires émanant du Gouvernement du Québec, et puisque nous n'avons pas constaté d'enjeu justifiant notre intervention, nous n'avons pas jugé à propos d'intervenir davantage et en avons informé les personnes plaignantes. Plus de détails sur le contexte entourant la mise en œuvre de telles mesures sont donnés dans la section 3.2.1, plus loin dans ce rapport.

72. De nombreux citoyens ont soulevé avoir vécu ou aperçu plusieurs situations de risques de collisions entre les cyclistes et piétons, en raison du manque de clarté de certaines signalisations. Nous avons constaté la même confusion dans certains corridors sanitaires à travers la Ville.
73. Nous avons avisé les arrondissements qu'il serait essentiel, advenant la nécessité de remettre en place de tels aménagements, de clarifier la catégorie d'utilisateurs à laquelle ces corridors sont destinés, soit les cyclistes ou les piétons, le tout afin d'assurer la sécurité de ses usagers (**article 26 a) c) e) de la Charte**).
74. Ces corridors ont été retirés au cours de l'été, selon les besoins du secteur et les données recueillies. Le CCMU a aussi donné, au courant de l'automne, son accord pour que l'ensemble des corridors restants soit retiré, étant donné l'arrivée de la période hivernale. Certains pourraient être remis en place au courant des semaines ou mois à venir, dépendamment de l'évolution de la situation et des besoins de distanciation.

#### **Recommandation 1 (Sécurité –Corridors sanitaires)**

Dans le cas où des corridors sanitaires seraient réinstallés, la Ville de Montréal doit préciser clairement dans la signalisation, à quelle catégorie d'utilisateurs (cyclistes ou piétons) l'aménagement est destiné (Liste de contrôle (LC), par. 58).

### 3.1.2 Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce

75. Notre bureau a reçu **38** plaintes concernant le projet temporaire réalisé sur **la rue de Terrebonne**, financé par le CCMU, et mis en œuvre par l'arrondissement vers la fin du mois de juillet 2020. Le démantèlement des aménagements a eu lieu au courant du mois de septembre 2020, suivant l'adoption d'une motion lors du Conseil d'arrondissement du 8 septembre 2020.
76. Un Comité de travail sera mis sur pied dans les semaines à venir afin d'évaluer les adaptations possibles pour pérenniser ce projet.

77. Nous avons acheminé un résumé de nos constatations aux responsables de l'arrondissement et avons demandé que celui-ci soit transmis au Comité, afin qu'ils prennent en considération nos observations dans leur analyse. Toutes les personnes plaignantes, ainsi que l'arrondissement, ont reçu ou recevront une lettre de fermeture.

### 3.1.3 Ahuntsic-Cartierville

78. Au courant de l'été, nous avons reçu **5** plaintes qui ont fait l'objet d'une enquête, au sujet de certains réaménagements dans cet arrondissement : ceux des **rues Sauriol, Prieur, Fleury et de Louvain**.
79. L'arrondissement nous a fourni l'ensemble des explications requises. Les réponses étaient crédibles et tenaient compte de nos préoccupations initiales. Rassuré par ces informations, notre bureau n'avait pas de motif d'intervenir davantage. Le dossier a été fermé au courant de l'été.
80. Nous avons relayé verbalement les informations fournies par l'arrondissement aux citoyennes et citoyens concernés : ils se sont déclarés satisfaits de nos vérifications et réconfortés par ces explications. Ces citoyennes et citoyens, ainsi que l'arrondissement, ont reçu ou recevront également une lettre de fermeture.

### 3.1.4 Rosemont–La Petite-Patrie

#### 3.1.4.1 Contexte

81. En juin 2019, [le maire de l'arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie dévoilait publiquement la « Vision Vélo »](#), visant le réaménagement complet en pistes protégées quatre saisons ou vélorues, de la majorité des quelques 90 km de voies cyclables existantes, de même que l'ajout de 65 km de voies supplémentaires dédiées aux cyclistes.
82. En 2019 et 2020, la conception et la réalisation de ces projets sont effectuées par plusieurs professionnels. Certains projets avaient été lancés en 2019.
83. Le 5 mai 2020, l'arrondissement annonce la concrétisation de son projet « Vision Vélo » via divers médias. Plusieurs informations sont aussi mises [en ligne](#) et une vidéo est produite pour annoncer ces projets.
84. En juin 2020, certains travaux débutent. Un [bulletin spécial « Vision Vélo »](#) est distribué à l'ensemble des citoyennes et citoyens de l'arrondissement résidant à proximité des aménagements prévus. Des

affiches sont installées dans l'arrondissement, des annonces sont faites via les médias sociaux, une [page Web](#) dédiée au projet est créée, etc.

### 3.1.4.2 Plaintes reçues

85. Les plaintes reçues par notre bureau concernent les projets « Vision Vélo », les projets de « Milieux de vie verts et actifs » (MVVA) et d'autres projets divers. De ces projets, certains sont temporaires, mais la majorité est permanente. De plus, certains ont été implantés en 2019, alors que d'autres en 2020. Certains sont aussi planifiés pour 2021.
86. Notre enquête porte sur les aménagements situés sur les rues suivantes (déjà réalisés au moment de la plainte ou prévus de l'être) :
- a) **Rue de Bellechasse** : La majorité des plaintes par rapport à cet arrondissement concernait le REV Bellechasse (**66** dossiers en enquête). Celui-ci sera traité plus loin dans ce rapport.
  - b) **Rue Saint-Zotique** : **18** dossiers en enquête
    - i) Au courant de l'été, une piste cyclable est aménagée entre l'avenue de Lorimier et le boulevard Lacordaire. La circulation automobile demeure à double sens, et les espaces de stationnement sont maintenus des deux côtés.
    - ii) Projet de réaménagement de la portion ouest de la rue Saint-Zotique (entre l'avenue de Lorimier et le boulevard Saint-Laurent) : un projet de pistes cyclables, de mise à sens unique de la voie de circulation automobile et de retrait d'espaces de stationnement est annoncé. Ce projet suscite plusieurs plaintes. Dans le cours de notre enquête, nous avons appris que le projet était reporté au mois de septembre 2020, puis à l'année 2021. Il ne nous est donc pas possible de nous prononcer sur celui-ci.
  - c) **Autres voies publiques** : **15** dossiers en enquête, dont la majorité concernent des corridors sanitaires
    - i) **Rue Beaubien** : piétonnisation ( **finalement annulée** ) et corridors sanitaires
    - ii) **Rue Masson** : piétonnisation ( **finalement annulée** ) et corridors sanitaires
    - iii) **Rue Bélanger** : corridors sanitaires
    - iv) **Avenue de Chateaubriand** : ajout d'une piste cyclable et retrait d'une voie de circulation automobile

- v) **Avenue de Bordeaux** : ajout d'une piste cyclable et modification à la configuration du stationnement, en 2019
  - vi) **Rue Drolet** : MVVA et plainte à l'endroit de la piste cyclable, qui **n'était finalement pas prévue en 2020 et n'était pas encore analysée au courant de l'été.**
  - vii) **Rue Dandurand** : modifications à l'aménagement, sans retrait d'espaces de stationnement
  - viii) **Boulevard Rosemont** : nous avons appris en cours d'enquête que **seuls quelques petits tronçons devaient être réaménagés** sur ce boulevard, contrairement à ce que nous avaient indiqué certains citoyens
  - ix) Plusieurs plaintes générales au sujet d'aménagements cyclistes dans l'arrondissement
87. Nous avons effectué les vérifications nécessaires pour chacun des éléments de plaintes des citoyennes et citoyens. Or, notre enquête a révélé que nous n'avions pas de motif d'intervenir à leur sujet.
88. Conséquemment, nous avons expliqué aux citoyens concernés que l'implantation de pistes cyclables et la reconfiguration de certains aménagements découlent de décisions politiques sur lesquelles notre bureau ne peut intervenir. Toutefois, les citoyens étaient toujours invités, s'ils estimaient subir un préjudice direct, à contacter le 311 et à défaut, à nous revenir afin que nous les dirigeons vers le responsable approprié.

### 3.2 VAS (Voies actives sécuritaires)

- Nombre de dossiers en enquête : **121**
- Aménagements visés par les plaintes :
  - **Avenue Christophe-Colomb (68** dossiers en enquête)
  - **Rue Rachel (13** dossiers en enquête)
  - **Rue Villeray (6** dossiers en enquête)
  - **Avenue du Mont-Royal (14** dossiers en enquête)
  - **Boulevard Guoin (20** dossiers en enquête, dont plusieurs regroupant des groupes de dizaines de citoyens)



### 3.2.1 Contexte

89. Le 27 mars 2020, en raison de la COVID-19 et de ses répercussions sur la population, [l'agglomération de la Ville de Montréal décrétait l'état d'urgence](#). Ce pouvoir était par la suite délégué au Comité exécutif de la Ville de Montréal, en vertu de la *Loi sur la sécurité civile*<sup>2</sup> et est depuis renouvelé de manière régulière. Il octroie plusieurs pouvoirs à la Ville dans l'objectif de protéger la vie, la santé ou l'intégrité des personnes.
90. Le 15 mai 2020, comme il est expliqué ci-dessus, la Ville annonce que des mesures seront mises en place, dans le cadre d'un Plan de déplacements estival, afin de favoriser la distanciation, tout en permettant l'utilisation de modes de transports actifs durant l'été.
91. Le projet des VAS est lancé à l'interne, en réponse à ces impératifs de santé publique, dès les mois de mars et avril 2020. Ces aménagements cyclables et piétons, sont conçus par le SUM de la Ville, de manière urgente et accélérée, avec l'aval du Centre de coordination des mesures d'urgence (CCMU)<sup>3</sup>.
92. Un processus très distinct du cheminement habituel est suivi pour l'élaboration et la mise en œuvre de ces projets, en raison du contexte sanitaire et d'urgence, alors en vigueur.

### 3.2.2 Conception et mise en œuvre des VAS

93. À l'étape de l'élaboration et de l'implantation de ces mesures, la Ville échange avec les divers arrondissements concernés, tant au niveau politique qu'administratif, soumettant les « plans de coupes » du projet. Ces plans ne sont pas aussi précis que les plans habituels : ils montrent

---

<sup>2</sup> *Loi sur la sécurité civile*, chapitre S-2.3.

<sup>3</sup> Le CCMU est responsable, à l'échelle de l'agglomération, d'assurer l'analyse, l'approbation, le financement et la coordination des mesures stratégiques à être mises en œuvre dans un tel contexte. Même si le CCMU assure un arrimage entre ses décisions stratégiques et les décisions tactiques, le CCMU ne coordonne pas ces actions tactiques, ni les tâches à effectuer. Ce rôle tombait sous la responsabilité de certains services de la Ville centre (pour les VAS) et des arrondissements (pour certains autres aménagements), qui devaient considérer le besoin sanitaire, tout en tenant compte des enjeux de sécurité publique (tels les enjeux de sécurité).

Étant donné le nombre de services et d'arrondissements impliqués dans le projet des VAS ainsi que l'ampleur et l'urgence du projet, le Service de concertation des arrondissements a effectué une coordination des actions tactiques par l'entremise d'un responsable désigné à cet effet, qui agissait aussi à titre d'agent de liaison au CCMU afin d'assurer l'arrimage entre les décisions stratégiques de ce dernier et les décisions tactiques des services et des arrondissements concernés.

plutôt une image projetée de la rue (trottoirs, voies cyclables, voies automobiles).

94. La Ville et le CCMU échangent aussi régulièrement avec plusieurs intervenants afin de valider certains éléments relatifs à la sécurité des aménagements. Le CCMU approuve ensuite les tracés et accorde son acceptation financière (ou pas) aux projets. Il s'occupe aussi de coordonner l'ensemble des opérations en vue de protéger la santé publique et d'assurer la distanciation sociale.
95. Une fois l'approbation du CCMU obtenue, la Ville, ainsi que certains sous-traitants, lorsqu'applicable, sont responsables de l'exécution des travaux. Toutefois, vu l'absence de plan précis dans le contexte d'urgence, les aménagements sont conçus et adaptés « en temps réel », comme il sera expliqué plus loin.
96. Plusieurs comités et tables de travail sont formés dès le mois d'avril pour assurer la bonne marche de ce projet. Ceux-ci se réunissent plusieurs fois par semaine : sont alors présents plusieurs intervenants administratifs, politiques et institutionnels de la Ville. Ils discutent d'enjeux de sécurité, de circulation, de communications, etc. De plus, la DRSP, la STM, le SIM, le SPVM, les arrondissements touchés par les VAS, le SUM, le SIRR et les responsables des communications sont tour à tour impliqués et ont l'opportunité de formuler des commentaires et des demandes d'adaptations au besoin. Des points d'informations quotidiens étaient aussi envoyés aux élus, ainsi qu'aux services et arrondissements concernés.
97. Le contexte d'implantation des VAS est difficile, puisque ces voies cyclables et piétonnes sont élaborées et implantées en concomitance. Un projet qui aurait normalement requis des mois, voire des années, de préparation, doit être mis en œuvre en quelques semaines.
98. En effet, en temps normal, un projet de réaménagement d'une telle ampleur passe par un schème décisionnel composé de plusieurs étapes qui se suivent de manière chronologique.
99. Or, dans un contexte de mesures d'urgence, le processus de prise de décision et d'exécution est différent : l'objectif est de prendre les meilleures décisions possibles, le plus rapidement possible, en s'adaptant au besoin, en cours de route. La conception se fait donc souvent parallèlement à la mise en œuvre. Des corrections sur le terrain doivent régulièrement être apportées, tout en continuant l'élaboration du projet.

### 3.2.3 Retrait des VAS

100. Étant donné la nature temporaire des VAS, celles-ci ont été retirées à compter du mois d'août 2020. Un calendrier précis a été élaboré par la Ville et nous a été transmis : nous avons constaté que celui-ci a été respecté. Nous avons obtenu confirmation que le retrait complet avait été terminé au début du mois de novembre.
101. Toutefois, par mesure de prévention, préalablement à la phase de retrait des VAS, nous avons rencontré plusieurs intervenants de la Ville afin de leur faire part de nos constats des problèmes possibles qui pourraient surgir au moment du retrait. Tous les intervenants étaient très à l'écoute de nos observations.
102. Le retrait des VAS, maintenant complété, semble s'être bien déroulé. Notre bureau n'a reçu aucune plainte à ce sujet. La Ville confirme notamment avoir coordonné le tout avec les arrondissements concernés en amont, avoir été soucieuse du retrait des espaces de stationnement pour la durée des travaux, avoir envoyé des avis préalables d'une durée suffisante aux citoyens concernés, avoir envoyé des « [Avis et Alertes](#) » aux citoyens abonnés, avoir adapté la signalisation et avoir impliqué le SPVM.
103. **Précision concernant la VAS Guin et Postes Canada :** Selon plusieurs citoyens, le service de livraison du courrier postal aux portes aurait pris fin cet été. Les personnes plaignantes attribuaient ce changement aux VAS. Après vérification, cette décision n'est pas reliée aux VAS ni à la Ville de Montréal. **Le retrait de la VAS ne permettra donc pas le retour du service de livraison à domicile. Nous invitons les citoyennes et citoyens à contacter le service à la clientèle de Postes Canada pour plus d'informations : notre bureau n'a pas juridiction à ce sujet.**

### 3.3 REV (Réseau Express Vélo)

- **Berri/Lajeunesse/Saint-Denis** (qui traverse les arrondissements d'Ahuntsic-Cartierville, Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension, Rosemont–La Petite-Patrie, Le Plateau-Mont-Royal et Ville-Marie)
  - Nombre de dossiers en enquête : **6** dossiers spécifiques, et quelques plaintes générales.
- **Souigny** (dans l'arrondissement de Mercier–Hochelaga-Maisonneuve)
  - Nombre de dossiers en enquête : **3**

- Précisons que cet aménagement a été réalisé en 2019.
- **Bellechasse** (dans l'arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie)
  - Nombre de dossiers en enquête : **66**
  - Nature du projet : Mise en sens unique, ajout de pistes cyclables et retrait de plusieurs centaines d'espaces de stationnement à plusieurs endroits.
  - La conception et la réalisation de ce projet ont été prises en charge et réalisées par l'arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie, en vertu d'une délégation de pouvoirs demandée par l'arrondissement. Cet aménagement sera donc traité de manière distincte dans ce rapport.

### 3.3.1 Contexte général

104. Le Réseau Express Vélo (REV) est un projet de voies cyclables initié par la Ville il y a quelques années, qui faisait notamment partie de la plateforme électorale de Projet Montréal. Cette démarche s'inscrit dans un long processus ayant débuté par l'adoption du Plan de transport de la Ville de Montréal, en 2008.
105. Le Conseil municipal de la Ville de Montréal a reçu, par délégation du Conseil d'agglomération, les droits, pouvoirs et obligations relativement à l'aménagement et au réaménagement du réseau cyclable actuel et projeté situé sur le territoire de la Ville de Montréal, identifié au Plan de transport.
106. Le REV est un projet de pistes cyclables quatre-saisons dont l'objet est de créer des axes cyclables de longue distance pour relier plusieurs secteurs de la Ville. Le premier tronçon du REV a été réalisé durant l'été 2019, sur l'avenue Souigny, dans l'arrondissement de Mercier–Hochelaga-Maisonneuve. Le tronçon Berri/Lajeunesse/Saint-Denis est en cours de réalisation et devrait être terminé prochainement.
107. La conception du projet a été réalisée par le SUM, et son exécution par le SIRR ainsi que certains sous-traitants, lorsque requis. Les arrondissements et diverses entités responsables d'enjeux de sécurité, tel le SIM, ont aussi été impliqués à plusieurs étapes de la conception du projet, afin d'obtenir leurs avis, préoccupations et opinions relativement aux enjeux soulevés par les projets.
108. En juin 2020, des séances d'information portant sur le REV ont lieu en ligne, en raison du contexte de la COVID-19.

109. En novembre 2020, après plusieurs semaines de travaux, le tronçon de la rue Saint-Denis du REV Berri/Lajeunesse/Saint-Denis est officiellement inauguré.

### 3.3.2 Contexte particulier du REV Bellechasse

110. Bien que découlant du projet du REV relevant de la Ville de Montréal, le REV Bellechasse a été pris en charge par l'arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie dès le départ, à la suite d'une demande formulée au Conseil municipal, en vertu de l'article 85 de la *Charte de la Ville de Montréal*. L'arrondissement est donc responsable de l'ensemble de l'aménagement : de sa conception, à son exécution et son adaptation.

111. Tel qu'indiqué précédemment, en juin 2019, le maire de l'arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie dévoile publiquement la « Vision Vélo », visant le réaménagement et l'ajout de plusieurs voies cyclables. Le réaménagement envisagé de la rue Bellechasse est annoncé au même moment.

112. Dès l'été 2019, le projet du REV Bellechasse est discuté, étudié puis conçu par une équipe constituée de plusieurs professionnels, dont des ingénieurs de l'arrondissement ainsi qu'une firme externe. Les plans du projet sont commentés par la Ville centre, même si le projet est porté par l'arrondissement, afin de s'assurer que les plans soient réalisés dans le respect des normes en place : la Ville centre pose des questions et soumet ses commentaires à l'arrondissement. Le projet est également présenté aux autorités responsables de la sécurité, tel le SIM.

113. Comme il est expliqué ci-dessus, le bulletin « Vision Vélo », distribué aux citoyennes et citoyens de l'arrondissement résidant à proximité des aménagements prévus en juin 2020, contient des informations sur le projet du REV de la rue de Bellechasse. De la signalisation est aussi installée dans l'arrondissement annonçant les changements à venir, des annonces sont faites via les médias sociaux, une page Web dédiée au projet est créée, etc.

114. En mai, juin et juillet 2020, des avis sont transmis aux citoyens résidant à proximité du REV Bellechasse.

115. Le 18 juin 2020, une séance d'information sur le REV Bellechasse est tenue virtuellement.

116. Les travaux débutent au courant du mois de l'été 2020.

## 4 Enquête

### 4.1 Problématiques et réponses

117. Notre enquête consiste donc essentiellement à examiner les objets de plaintes suivants et à déterminer dans quelle mesure la Ville a adéquatement géré ceux-ci :

- Informations et communications avec les citoyens;
- Perte d'espaces de stationnement;
- Sécurité;
- Accessibilité universelle (stationnement et transport en commun);
- Participation citoyenne;
- Choix des rues visées, utilité des aménagements, et impacts sur la circulation, l'environnement et les commerces;
- Retrait de bornes de recharge pour véhicules électriques;
- Synchronisation des travaux.

118. Nous exposons, pour chacun d'entre eux, les faits révélés par l'enquête ainsi que nos conclusions, respectivement pour les VAS, le REV Berri/St-Denis/Lajeunesse et Souigny, et le REV Bellechasse.

### 4.2 Informations et communications avec les citoyens

#### 4.2.1 Faits révélés par l'enquête

##### 4.2.1.1 VAS

##### ➤ **Avis préalable insuffisant, incomplet et confus**

119. L'« avis aux résidents » annonçant aux citoyens résidant à proximité des VAS envisagées, l'arrivée de ce projet, daté du 21 mai 2020, est très général, incomplet et dans plusieurs cas, a été transmis tardivement.

120. Par exemple, plusieurs citoyens résidant en bordure de l'avenue Christophe-Colomb indiquent avoir été surpris, le 22 mai en après-midi, par des affiches d'interdiction de stationnement installées sur le trottoir, et des sirènes de camions exigeant le retrait de leurs voitures de l'avenue Christophe-Colomb.

121. Certains citoyens soutiennent avoir reçu un avis daté du 21 mai 2020, indiquant que des travaux étaient prévus dans leur secteur. En ce qui a trait au stationnement, l'avis stipulait que l'implantation des VAS « nécessitera au cours des prochains jours le retrait de certains espaces de stationnement dans votre rue et la modification de certaines voies de circulation (...) ». Les citoyens précisent toutefois qu'ils l'auraient reçu seulement quelques heures avant l'intervention du 22 mai. Certains citoyens nous indiquent avoir reçu ces avis *a posteriori*, les 23 et 24 mai, alors que d'autres soutiennent ne jamais avoir reçu un tel avis.
122. Des citoyens auraient déplacé leur véhicule à temps, alors que d'autres auraient vu leur véhicule remorqué (par exemple, des citoyens absents de leur domicile lors de l'envoi de l'avis et/ou de l'ajout de cette signalisation). Plusieurs personnes, dont des détenteurs de vignettes leur donnant accès à des espaces de stationnement réservés pour personnes handicapées, se seraient retrouvées sans espace de stationnement à proximité. Des débarcadères auraient aussi été retirés durant quelques jours, sans être relocalisés. Le soir même et pendant les jours qui suivent, une fois les véhicules retirés, des travaux de marquage au sol ont été réalisés.
123. La même situation se serait produite sur plusieurs autres tronçons où ont été installées des VAS.
124. Ces avis, envoyés selon la Ville, à plus de 20 000 citoyens qui résident sur les tronçons visés par les VAS, l'ont été très peu de temps avant le début des travaux. Ceci s'expliquerait par le fait que les responsables de la conception et de la réalisation de ces projets, étant donné les contraintes de temps propres à ce dossier, n'ont pas pu faire parvenir suffisamment d'informations pour permettre aux équipes des communications de la Ville centre de préparer un avis comme ils le font habituellement.
125. L'avis dirigeait aussi les citoyens désirant obtenir plus d'informations, vers Info-Travaux (514 872-3777) et vers le service du 311. Or, comme il sera expliqué ci-dessous, le service du 311 n'a pas semblé être totalement en mesure d'assister adéquatement les citoyennes et citoyens au début de ces projets.

➤ **Manque d'informations sur le projet, dont le retrait des espaces de stationnement**

126. Les citoyens ne savent pas si l'exigence du retrait de leur véhicule de la chaussée est de nature permanente ou temporaire (donc uniquement pour la durée des travaux de marquage).
127. En date de la fin mai 2020, une grande confusion règne parmi les citoyens quant à savoir :
- Quel projet relève de quelle entité de la Ville de Montréal;
  - Quel projet est de nature temporaire plutôt que permanente;
  - Quel projet engendrera une perte de stationnement permanente plutôt que pour la durée des travaux d'aménagement.
128. Bref, les citoyens déplorent un manque d'informations et de clarté au sujet des travaux à venir, et des projets en cours d'exécution.

➤ **Service du 311 et responsables des communications à la Ville centre**

129. Les plaintes des citoyens qui concernent la Ville de Montréal se font via le 311, un service centralisé qui dessert l'ensemble des arrondissements, sauf exception.
130. Dans le cadre de notre enquête, nous avons appris qu'initialement, les agents du service du 311 n'avaient pas en main les renseignements nécessaires afin de répondre aux questions des citoyens, départager quel projet relevait de quelle entité, les informer de la durée prévue des travaux, leur indiquer si le stationnement était retiré de manière permanente, etc.
131. En effet, même plusieurs jours après le commencement des travaux des VAS, l'équipe du 311 indiquait ne pas avoir l'information nécessaire pour répondre à certaines questions des citoyens.
132. De plus, il n'existait pas de procédure claire quant à l'endroit où diriger les citoyens, à la juridiction des élus dans ce dossier par rapport à celle de l'administration de la Ville, à l'instance d'appel de certains aspects du projet, etc.
133. Ce manque d'informations est la source d'une très grande partie des plaintes.



134. Au fil des semaines, la fiche d'information permettant aux agents du 311, et ensuite aux arrondissements, d'être en mesure de fournir certaines informations aux citoyens au sujet des VAS a été mise à jour.
135. Ladite fiche a longuement tardé à contenir les informations suffisantes : cette situation découle du fait que les entités responsables des travaux, ne semblent pas avoir communiqué systématiquement l'information ou ne pas l'avoir communiquée en temps opportun, tel qu'il sera expliqué plus loin dans ce rapport.
136. Finalement, la Ville nous a informés que les responsables des communications au sein de la Ville centre étaient avisés des grandes étapes du projet par les équipes responsables de la conception et de l'exécution du projet. Toutefois, cela ne se reflétait pas systématiquement dans l'information donnée aux citoyens par le service du 311 et par les arrondissements, ce qui pourrait s'expliquer par une transmission inégale de l'information par les responsables de projet en temps opportun aux responsables des communications.
- **Les arrondissements désignés responsables de la prise en charge des plaintes et demandes des citoyennes et citoyens**
137. Les arrondissements ont été désignés comme responsables de la prise en charge des plaintes des citoyens qui concernaient les VAS.
138. Lorsqu'une plainte était formulée par les citoyens auprès du 311 (par téléphone ou par courriel), les agents du 311 avaient donc comme responsabilité de créer une nouvelle demande, et de l'acheminer à l'arrondissement où était situé le problème soulevé par le citoyen (ou encore où il résidait, dépendamment des circonstances).
139. Nous avons constaté que cette situation n'était pas nécessairement bien accueillie par les arrondissements, qui estimaient ne pas avoir été consultés, avoir été pris par surprise par ces décisions, et ne pas avoir eu en main suffisamment d'informations de la part des responsables des aménagements, afin de répondre adéquatement aux questions et préoccupations des citoyens. Certains arrondissements invoquaient ne pas avoir les ressources pour traiter l'ensemble des plaintes reçues. Or, rappelons que les arrondissements étaient les entités responsables de répondre aux citoyens.
140. Ces constatations ne sont pas partagées par l'ensemble des intervenants dans ce dossier.

141. Nous n'avons pu obtenir de réponse unanime quant à la dévolution de la responsabilité aux arrondissements par rapport au traitement des plaintes des citoyennes et citoyens. Bien que les entités centrales de la Ville percevaient les arrondissements comme étant les mieux placés pour s'occuper des préoccupations locales (tels le stationnement, la circulation, les nuisances, etc.), tous ceux que nous avons consultés, où une VAS a été implantée, jugeaient ne pas avoir eu en main les outils et les ressources nécessaires.
142. Les arrondissements nous ont indiqué qu'étant donné l'absence de plans et d'informations précises leur permettant de répondre correctement aux demandes et plaintes des citoyens, et parfois l'insuffisance des ressources disponibles, ils n'étaient pas en mesure de faire leur travail adéquatement.
143. Les équipes de la Ville centre, responsables des communications de manière générale, arrivent aux mêmes constats. Il semblerait que ce manque d'information de la part des responsables de projets, explique certains problèmes vécus par les citoyens.
144. La Ville, de son côté, nous a fourni des communications régulièrement adressées aux responsables des communications et aux directeurs d'arrondissement, qui faisaient état de mises à jour en lien avec les VAS, en plus des rencontres régulières qui avaient lieu, comme précisé ci-haut (section 3.2.2).
145. Finalement, nous avons noté que plusieurs agents responsables des communications au sein des arrondissements, lorsqu'ils recevaient des plaintes au sujet des VAS de la part du 311, ne faisaient que noter leur absence de juridiction à ce sujet dans le dossier, et le fermaient ainsi, sans autre mention de vérification ou de suivi. Cette manière de faire de certains arrondissements est préoccupante.

➤ **Informations publiées par la Ville**

146. Au début de notre enquête, notre équipe a eu beaucoup de difficultés à trouver les informations sur les VAS sur le site Web de la Ville. Il était alors très difficile de comprendre en quoi consistait le projet des VAS, si sa nature temporaire l'était réellement, vers où diriger les citoyens ayant des plaintes à formuler, comment étaient répartis les rôles de chacun, etc. Nous n'avions alors accès qu'à certains articles Web portant sur le projet des VAS.
147. Au fil du temps, certains articles sont publiés sur le sujet, et une page Web dédiée aux VAS est mise en place :



<https://montreal.ca/articles/voies-actives-securitaires-decouvrez-les-amenagements>. Les citoyens peuvent alors comprendre le détail de chaque projet, par arrondissement ainsi que par tronçon. Une carte interactive qui départage les corridors sanitaires, des rues familiales et actives, des rues piétonnisées, des VAS, etc. est mise en ligne.

148. Au courant du mois de juin, une « Foire aux questions » est mise à la disposition des employés de la Ville, pour les assister dans leur travail auprès des citoyens.
149. Notre bureau continue toutefois de recevoir plusieurs plaintes concernant la gestion des communications et la prise en compte des commentaires des citoyens, par le 311 et par les arrondissements.
150. Finalement, pour l'aménagement de la VAS du boulevard Gouin qui a été réalisé plus tardivement au courant de l'été : malgré une meilleure coordination quant au partage de l'information (qui sera détaillée plus loin dans ce rapport), l'arrondissement de Montréal-Nord estimait tout de même ne pas avoir en main l'ensemble des informations requises pour répondre aux plaintes des citoyens.

➤ **Développements au courant de notre enquête**

151. Dans le cours de notre enquête, plusieurs aménagements se sont ajoutés à la VAS de la rue Christophe-Colomb. La VAS du boulevard Gouin a été la dernière à être mise en œuvre, au courant du mois de juillet.
152. À ce moment-là, alors que plusieurs des constats détaillés ci-dessus avaient été effectués, nous avons pu conscientiser la Ville à l'importance des communications avec les citoyens, notamment avant l'implantation de la VAS du boulevard Gouin. La Ville s'est montrée très collaborative à ce sujet et s'est assurée qu'aucuns travaux ne débutent avant que les responsables des communications aient le temps de préparer et d'envoyer, dans un délai suffisant, des avis aux citoyens. Des échéanciers précis ont été élaborés.
153. Les avis envoyés étaient donc plus complets, et les équipes responsables des communications au sein de la Ville centre étaient mieux renseignées.
154. Par contre, les délais d'envois des avis étaient encore une fois très serrés en raison de retards dans les validations techniques des plans selon les informations que nous avons obtenues. Cela a causé plusieurs retards et parfois même une absence totale de réception des avis en question, selon plusieurs citoyens.

155. Les équipes responsables de traiter les plaintes dans les arrondissements estimaient aussi encore une fois ne pas avoir suffisamment d'informations ni de ressources pour y répondre adéquatement.
156. Soulignons l'initiative de l'arrondissement Montréal-Nord d'inclure, dans l'avis transmis aux citoyens, la référence vers une adresse courriel spécifiquement dédiée aux plaintes portant sur cette VAS ([vas.mtl nord@montreal.ca](mailto:vas.mtl nord@montreal.ca)). Cette adresse regroupait l'ensemble des plaintes au même endroit, et en facilitait donc la prise en charge. La gestion de cette boîte de courriels était effectuée par l'arrondissement.

#### 4.2.1.2 REV Berri/Lajeunesse/Saint-Denis et REV Souigny

157. Les citoyens estiment ne pas avoir été suffisamment avisés, préalablement à l'exécution des travaux. Plusieurs citoyens indiquent avoir été informés des travaux prévus, strictement via les médias, et non par l'arrondissement.
158. Certains citoyens ne savaient pas s'il s'agit d'un projet permanent ou temporaire et avaient le sentiment d'être « mis devant le fait accompli ». Ils déplorent un manque de transparence.
159. Comme il est expliqué précédemment, le projet du REV est discuté depuis maintenant quelques années. En mai 2019, la Ville annonçait officiellement le lancement du projet, après les consultations publiques tenues en 2018 (comme expliqué dans les sections 3.3 et 4.6).
160. Une séance d'information a également eu lieu au printemps 2019, concernant le premier axe du REV, à être implanté sur l'avenue de Souigny, quelques semaines plus tard. Lors de cette séance d'information, plusieurs citoyens et organismes auraient manifesté leur mécontentement à l'égard du projet.
161. Quant au REV en général, la Ville nous indique qu'en 2019 et 2020, il y aurait eu plusieurs échanges avec les responsables des Sociétés de développement commercial (SDC), représentant les commerçants des secteurs concernés, pour s'adapter et gérer les impacts de celui-ci.
162. La Ville indique aussi avoir discuté des enjeux en cause et échangé avec plusieurs partenaires concernés, tels que le SPVM, Vélo Québec, la STM, etc. Des rencontres individuelles auraient aussi eu lieu avec des citoyens qui signalaient des situations les touchant directement : les problèmes auraient été résolus lorsque nécessaire.

163. Durant l'été 2020, pour le lancement des projets du REV sur les axes Berri/Lajeunesse/Saint-Denis et Bellechasse, la Ville organise des présentations virtuelles en raison du contexte de la COVID-19 visant à informer les citoyens de leur teneur.
164. Un délai est alors accordé aux citoyens pour acheminer leurs questions à l'avance. Les réponses à l'ensemble des questions sont données séance tenante et/ou dans des documents partagés ultérieurement aux participants, lesquels sont disponibles en ligne : <https://montreal.ca/articles/le-rev-un-reseau-express-velo>.

#### 4.2.1.3 REV Bellechasse

165. En plus des éléments de plaintes soulignés dans la section 4.2.1.2, les citoyens se plaignent du contenu qu'ils estiment contradictoire par rapport au retrait des espaces de stationnement dans les avis qui leur ont été transmis.
166. Voici les extraits pertinents desdits avis :
- 5 mai 2020 (avis sur les changements à venir sur les rues de Bellechasse (entre les rues Chatelin et Saint-Denis) et Saint-Zotique, (entre le boulevard Saint-Laurent et l'avenue De Lorimier) : « *Certains espaces de stationnement sur les rues de Bellechasse et Saint-Zotique seront retirés* »
  - 29 mai 2020 (avis sur la réfection de la chaussée sur la rue de Bellechasse afin d'aménager les voies cyclables, entre la 41<sup>e</sup> avenue et la rue Louis-Hébert) : « *Les places de stationnement seront libérées dès la fin des travaux* »
  - 16 juillet 2020 (avis sur l'aménagement des nouvelles voies cyclables sur la rue de Bellechasse, entre le boulevard Pie-IX et la rue Chatelin) : « (...) le retrait définitif des espaces de stationnement sur rue ».
167. L'arrondissement nous a expliqué que l'avis du 29 mai 2020 visait à informer les citoyens de travaux temporaires, sur un certain tronçon, en prévision de l'aménagement des voies cyclables. Les espaces de stationnement ont bel et bien été libérés à la suite de ces travaux.
168. L'arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie reconnaît toutefois que les informations contenues dans l'avis du 5 mai 2020 étaient imprécises.
169. Bien que l'arrondissement ait affiché des annonces du changement de sens unique sur la voie publique dans les délais prescrits par la loi, nous sommes préoccupés par les imprécisions de l'avis du 5 mai 2020, qui

n'ont permis aux citoyens que d'être informés du retrait des espaces de stationnement en juillet 2020, très peu de temps avant le début des travaux. Ceci a pu empêcher à des citoyens de l'arrondissement de se prononcer sur le projet en temps opportun.

## 4.2.2 Conclusions

170. Notre enquête nous a permis de clarifier quels aménagements étaient d'une durée temporaire ou permanente, et ainsi de tenir les citoyens informés. La Ville a aussi adapté son contenu en ligne au courant de l'été afin d'elle aussi apporter des clarifications importantes.
171. Toutefois, pour certains aménagements réalisés cet été, des engagements de transparence et d'information prévus dans la *Charte* n'ont pas toujours été pleinement considérés ou remplis (**articles 4 et 16 a**)).

### 4.2.2.1 VAS

172. Nous tenons à souligner d'entrée de jeu certains éléments positifs qui sont ressortis de notre enquête :
- Communications sur le terrain : lors de nos nombreuses visites sur le terrain, nous avons pu constater que plusieurs affiches explicatives faisaient état de rappels en matière de sécurité et identifiaient le projet des VAS. Ce matériel homogène, instructif et facilitant la compréhension, était fourni par la Ville centre et était envoyé aux arrondissements.
  - Plusieurs responsables de ces projets, incluant des délégués d'arrondissements, se rencontraient de manière hebdomadaire, parfois même plus, dès la conception du projet, afin de discuter des enjeux possibles. D'autres rencontres ont eu lieu à plusieurs reprises une fois les travaux en cours de réalisation et/ou réalisés. De nombreux comités et tables de travail ont aussi été organisés afin de discuter de l'ensemble du projet de manière concertée, comme expliqué ci-dessus. Des points d'informations quotidiens étaient aussi envoyés aux élus, ainsi qu'aux services et arrondissements concernés.
  - Certains arrondissements ont fait preuve d'initiative et ont agi en amont afin de corriger les problématiques identifiées rapidement et efficacement, notamment par des visites sur les lieux, accompagnés de plusieurs entités pertinentes. Nous avons pu observer une corrélation entre les arrondissements ayant adopté ce genre de mesures et un nombre de plaintes plus bas pour ceux-ci.

173. Les difficultés liées aux communications découlent de plusieurs facteurs. Quantité de discussions ont déjà eu lieu à ce sujet au sein de la Ville afin de rectifier certains points pour l'avenir. Les responsables des communications au sein de la Ville centre, nous ont aussi informés de plusieurs apprentissages tirés de cette expérience.
174. La Ville de Montréal et ses arrondissements doivent simplifier le plus possible le parcours du citoyen à travers l'administration, pour lui permettre de comprendre les décisions prises, et faire part de ses demandes, plaintes et préoccupations. Nous jugeons que plusieurs actions positives ont été posées par la Ville à ce chapitre, mais qu'il y a place à l'amélioration sur certains aspects, mentionnés plus haut.
175. Notre enquête a révélé des versions parfois contradictoires quant à la disponibilité de l'information, la coordination des projets entre les arrondissements et la Ville centre, et les délais fournis aux différentes entités pour effectuer les vérifications requises et fournir leur avis sur les aménagements prévus (tels les arrondissements et le SIM, par exemple).
176. De plus, il n'y a pas de doute sur le fait que le SUM et le SIRR n'étaient pas en mesure de fournir autant d'informations qu'à l'habitude aux responsables des communications du Service de l'expérience citoyenne et des communications, du service du 311 et des arrondissements, en raison de l'urgence dans laquelle la mise en œuvre de ces aménagements était exécutée. Cela explique certaines lacunes en matière d'informations dans les avis initiaux envoyés aux citoyens, et dans l'information disponible sur le Web, dans les débuts du projet.
177. Même dans ces circonstances exceptionnelles, le devoir d'informations et de communications de la Ville à l'égard des citoyennes et citoyens ne peut être négligé, comme l'exigent les **articles 4 et 16a)** de la *Charte*.
178. Dans cette perspective, pour des changements d'une telle ampleur, surtout si plusieurs projets sont lancés simultanément, comme ce fut le cas cet été, nous croyons que les mesures ci-après auraient pu contribuer à l'amélioration des informations et communications avec les citoyens concernant le projet des VAS et ses répercussions sur eux, en concordance avec :
- Planification qui accorde aux responsables des communications de la Ville plus de temps pour :
    - Créer une page sur le site de la Ville expliquant en quoi consistent les travaux prévus et quelle est leur durée;

- Préparer un avis préalable aux travaux, destiné à l'ensemble des citoyens et contenant l'information adéquate (nature des travaux, impacts, durée, contact en cas de questions ou plaintes, informations sur les Avis et Alertes<sup>4</sup>, etc.);
  - Envoyer ledit avis dans un délai suffisant et préalable au début des travaux, pour permettre aux citoyens touchés, notamment par des enjeux de stationnement ou de transport en commun, de prendre les actions nécessaires;
  - Fournir l'information requise aux responsables des communications à la Ville centre, aux agents du 311 et aux arrondissements, en temps utile;
  - Évaluer avec les arrondissements la possibilité de créer une adresse courriel spécifique à chaque projet, telle l'adresse mise en place par l'arrondissement de Montréal-Nord, afin de faciliter la prise en charge des plaintes et assurer des suivis plus adéquats.
- Création d'un poste d'« agent de liaison » ou une « personne pivot », nommée par le responsable du projet, en contact direct avec les équipes sur le terrain, dont l'attribution serait d'aider au partage de l'information entre les diverses entités de la Ville<sup>5</sup>;
  - Uniformisation des pratiques au sein du 311, incluant la clarification des directives destinées aux agents, sur la manière de saisir les données dans les systèmes de la Ville afin de faciliter la prise en charge par les entités concernées;
  - Inclusion dans ces directives, d'une instruction aux agents du 311 de noter les coordonnées électroniques des citoyens, en plus de leurs numéros de téléphone, afin de faciliter les suivis et prises en charge par les arrondissements;
  - Révision du classement de l'information, sur le site [www.montreal.ca](http://www.montreal.ca), dans le but de faciliter la recherche de l'information, avant le début des travaux. La Ville s'est montrée ouverte à cette possibilité, le site

---

<sup>4</sup> Nous invitons aussi la Ville et les arrondissements à utiliser davantage l'outil des Avis et Alertes, pour les entités pour lesquelles ce n'est pas encore le cas, afin de continuer de diffuser le plus d'informations possible aux citoyens.

De plus, nous avons souligné à la Ville l'importance de corriger la fonction de recherche dans cette section du site Web de la Ville, car nous avons constaté les difficultés à retracer des avis et alertes antérieures via cette fonction. Nous avons constaté que cette fonctionnalité semble depuis avoir été corrigée.

<sup>5</sup> À noter que cet été, pour la gestion et la coordination des VAS, un responsable assigné à titre d'agent de liaison du CCMU ainsi que certains responsables au sein de la Ville ont assumé ce rôle, faisant la liaison entre les équipes sur le terrain, l'équipe responsable de la conception du projet, les arrondissements concernés, et plusieurs autres entités, comme expliqué plus loin dans ce rapport.



Web étant en cours d'élaboration. Certains changements ont d'ailleurs été apportés à cet égard durant le cours de notre enquête.

179. Quant aux plaintes adressées aux élus, par le biais du système du 311, l'adresse courriel [vas.mtl nord@montreal.ca](mailto:vas.mtl nord@montreal.ca) (pour la VAS Gouin), les Bureaux Accès Montréal (BAM) ou autres, la Ville et ses arrondissements doivent contacter les citoyennes et citoyens si des renseignements additionnels sont nécessaires, faire un bilan des plaintes et commentaires, et tenir compte de ce bilan dans l'élaboration de projets futurs.

### **Recommandation 2 (Informations et communications citoyennes – Aménagements futurs)**

Dans le cas d'un projet comme les VAS, la Ville de Montréal doit :

- a) Améliorer la coordination des équipes et planifier de sorte que les responsables des communications disposent de suffisamment de temps pour réaliser les tâches associées à la mise en œuvre des améliorations et mesures énoncées dans ce rapport en matière d'informations et de communications citoyennes (LC, par. 12, 15, 17-19, 21 et 30).
- b) Clarifier et uniformiser les pratiques au sein du service du 311, comme indiqué dans ce rapport (LC, par. 14, 17-18 et 24-26).
- c) Traiter toutes les plaintes et demandes des citoyennes et citoyens et documenter les suivis de celles-ci (LC, par. 28).
- d) Faire le bilan de l'ensemble des commentaires et plaintes citoyennes et tenir compte de ce bilan dans l'élaboration de projets futurs (LC, par. 28).

#### 4.2.2.2 REV Berri/Lajeunesse/Saint-Denis et REV Souigny

180. Il y eu très peu de plaintes précises concernant les communications en lien avec le REV. Nos vérifications révèlent que l'ensemble des citoyens touchés par les travaux à être réalisés en vue de ces changements en a été informé en temps opportun, via des avis, des publications en ligne et des communiqués.
181. Toutefois, les séances d'information tenues en juin 2020 au sujet du REV, n'ont pas été largement diffusées.
182. En effet, une citoyenne nous a indiqué avoir reçu un dépliant papier qui la dirigeait vers le site Web [www.montreal.ca](http://www.montreal.ca) afin d'assister aux séances d'information. Or, cette webdiffusion en direct était très difficile à retracer à partir de la page d'accueil du site Web de la Ville. Après plusieurs recherches, nous avons transmis le lien pertinent à cette citoyenne. Ayant reçu une seule plainte à ce sujet, nous ne connaissons pas la portée des difficultés qu'ont pu rencontrer des citoyens désirant poser des questions et participer aux séances.
183. Préoccupés par cette situation qui n'assurait pas le respect des **articles 4 et 16 a) de la Charte**, nous en avons fait part à la Ville, qui a pris note de nos commentaires.

#### **Recommandation 3 (Informations et communications – REV)**

Pour les axes du REV à venir, la Ville de Montréal doit :

- a) Mettre à jour régulièrement la page Web dédiée au REV et y incorporer tout nouvel axe avant le début des travaux (LC, par. 15).
- b) Référencer, dans toute communication aux citoyennes et citoyens, à l'adresse Web spécifique du projet (LC, par. 15).
- c) Prévoir d'autres méthodes de diffusion de l'information que le Web (LC, par. 21, 55).

#### 4.2.2.3 REV Bellechasse

184. Comme mentionné ici-haut, l'exactitude de l'information fournie aux citoyens est primordiale : elle assure une transparence et une cohérence au sein de la Ville.
185. L'arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie aurait dû, dès le lancement de ses projets, fournir aux citoyens l'information complète, et ne pas diffuser des informations imprécises quant au maintien ou au

retrait définitif des espaces de stationnement sur certains tronçons de la rue de Bellechasse, via ses diverses correspondances. Une analyse devrait être faite afin d'identifier les causes de ce problème, les engagements des **articles 4 et 16 a) de la Charte** n'étant, pour cette raison, pas toujours pleinement considérés ou remplis.

186. De plus, l'information transmise aux citoyens doit l'être suffisamment à l'avance afin de leur permettre de manifester leur mécontentement, faire part de leurs commentaires, poser des questions, et suggérer des modifications au besoin, mais aussi, afin qu'ils puissent s'organiser, advenant que les changements prévus (tel le retrait d'espaces de stationnement) aient des conséquences sur leur vie de tous les jours et leur organisation familiale, par exemple.

#### **Recommandation 4 (Informations et communications avec les citoyens – Rosemont–La Petite-Patrie)**

L'arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie doit :

- a) Transmettre aux citoyennes et citoyens, dès le lancement de ses projets, des informations claires et précises, afin d'éviter toute confusion (LC, par. 16, 18 c) et 21-22).
- b) Communiquer cette information suffisamment à l'avance pour que les citoyennes et citoyens puissent s'exprimer sur le projet et s'organiser par rapport aux changements prévus (LC, par. 18 c), 21, 22).

### *4.3 Perte d'espaces de stationnement*

#### 4.3.1 Faits révélés par l'enquête

187. La grande majorité des personnes plaignantes reprochent le retrait des espaces de stationnement engendrés par ces projets.

##### 4.3.1.1 VAS

188. Pour ces aménagements, les espaces de stationnement ont été rétablis au courant de l'automne, lors du retrait des installations. Nous ne sommes donc pas intervenus davantage à ce sujet.

##### 4.3.1.2 REV Berri/Lajeunesse/Saint-Denis et REV Souigny

189. Les citoyens qui s'adressent à notre bureau se plaignent des éléments suivants :

- Il y aurait une absence de proposition de solution de rechange au retrait des espaces de stationnement. Les citoyens auraient peine à trouver des espaces de stationnement à proximité de leurs résidences et des commerces, à toute heure du jour.
- Les pistes cyclables seraient peu utilisées en comparaison aux conséquences qu'elles génèrent en termes de stationnement.
- Le retrait des espaces de stationnement augmenterait le trafic dans les rues avoisinantes du fait de la recherche d'espaces de remplacement sur celles-ci. Cela entraînerait des conséquences environnementales, allant à l'encontre de la vision initiale de la Ville.
- Les citoyens estiment que l'accessibilité universelle est affectée par le retrait des espaces de stationnement.
- Il serait interdit de se ranger, en voiture, en bordure des pistes cyclables, notamment dans les secteurs plus résidentiels, pour être déposé par un taxi, recevoir une livraison, déposer des chargements de sa voiture, déposer ses enfants, etc.

190. Plusieurs espaces de stationnement ont en effet été retirés dans le cadre du projet du REV.
191. La *Charte* donne juridiction à l'OdM par rapport au stationnement lorsque des enjeux d'accessibilité universelle ou de sécurité sont impliqués (par exemple, si les places de stationnements retirées sont des espaces réservés aux personnes handicapées, des débarcadères ou autres) : ces éléments seront détaillés plus loin, dans la section portant sur l'accessibilité universelle (section 4.5).
192. En ce qui a trait au stationnement en bordure des voies cyclables, le *Code de la sécurité routière* prévoit en effet, à son article 386 que, sauf « en cas de nécessité », il est interdit d'immobiliser son véhicule, même temporairement. Une exception s'applique si, dans la mesure où cette manœuvre peut être effectuée sans danger, le véhicule transporte une personne handicapée : il peut alors être immobilisé pour permettre à cette personne d'y monter ou d'en descendre (article 387). Les véhicules d'urgence peuvent aussi déroger à cette règle, bien évidemment.
193. Finalement, la Ville confirme que des études de circulation et de stationnement ont été réalisées préalablement à l'exécution des travaux, comme requis pour des projets d'une telle ampleur. Nous avons aussi discuté avec des responsables de la conception de ces projets.

#### 4.3.1.3 REV Bellechasse

194. En plus des éléments de plaintes mentionnés au paragraphe 189, les citoyens soutiennent que l'arrondissement aurait omis de considérer l'environnement de la rue de Bellechasse avant de retirer des centaines d'espaces de stationnement : il s'agit d'un secteur très résidentiel, qui compte aussi plusieurs hôpitaux (et, selon plusieurs citoyens, des employés qui occupent des espaces de stationnement), écoles, centres sportifs, centres communautaires, commerces, etc. Quelques commerçants se sont d'ailleurs plaints à nous, dont des propriétaires de pharmacies, cliniques dentaires, etc.
195. Le REV de la rue de Bellechasse a en effet mené au retrait de plusieurs centaines d'espaces de stationnement. Toutefois le stationnement a été maintenu d'un côté de la chaussée sur une portion de la section est de la rue.
196. Nous avons pris connaissance de l'étude de circulation et de stationnement réalisée par une firme externe indépendante, à la demande de l'arrondissement, quant aux impacts en matière de stationnement et de circulation dans le secteur. Ce rapport d'étude de plus d'une centaine de pages est très complet et tient compte du contexte de chaque secteur entourant le REV de la rue Bellechasse, de la démographie, de l'achalandage, etc. Il ne tient toutefois pas compte de l'impact des conditions hivernales.
197. Nous avons en effet remarqué la présence de nombreux établissements entourant la rue de Bellechasse, la forte densité d'immeubles résidentiels dans la section est de la rue, ainsi que les nombreux commerces dans la section plus à l'ouest. L'arrondissement est au courant de ces enjeux. Il en a aussi discuté avec plusieurs responsables des établissements en question. Sur la base de notre juridiction, nous n'avons pas de motifs d'intervenir à cet égard.

#### 4.3.2 Conclusions

##### 4.3.2.1 Pour les aménagements de manière générale

198. Notre bureau n'a pas juridiction sur le retrait des espaces de stationnement qui sont situés sur le domaine public de la Ville, sauf si un enjeu d'accessibilité universelle ou de sécurité est en cause.
199. De plus, il n'existe pas de possibilité de droits acquis sur le domaine public, celui-ci appartenant à la Ville.

200. Par ailleurs, nous ne pouvons pas endosser la position de plusieurs citoyens selon laquelle les principes d'accessibilité universelle garantissent l'accès à un espace de stationnement sur le domaine public, à proximité de leur résidence ou devant un commerce. En effet, nous ne pouvons intervenir que si la citoyenne ou le citoyen peut faire valoir un droit à un espace de stationnement réservé en conformité avec la réglementation, comme nous l'expliquerons plus loin.
201. Étant donné cette absence de juridiction, nous avons fourni aux citoyens les coordonnées des élus, auprès desquels ils peuvent se plaindre de ces décisions : <https://montreal.ca/elus>.
202. Nous avons obtenu la confirmation que les espaces réservés pour personnes handicapées, les débarcadères et plusieurs espaces de livraison pour les commerçants ont été relocalisés sur des rues transversales.
203. Nous invitons les citoyens à contacter le 311, s'ils ont des besoins particuliers : par exemple, si un espace de stationnement réservé, un débarcadère ou une zone de livraison retirée n'a pas été relocalisée pendant notre enquête, ou s'ils considèrent y avoir droit.
204. Finalement, nous tenons à souligner que, malgré notre absence de juridiction à ce sujet et en raison des lourds impacts que nous avons constatés sur les citoyens, nous suggérons à la Ville et aux arrondissements que certains critères d'évaluation et de traitement soient assouplis lorsque des demandes particulières de stationnement sont présentées (tels l'agrandissement de zones de SRRR, l'ajout d'espaces de livraison, de débarcadères ou de parcomètres pour les commerçants, centres et institutions, etc.), afin de diminuer les délais de traitement (qui vont de quelques dizaines de jours à des centaines de jours) et répondre à des besoins clairement manifestés par plusieurs centaines de citoyens, d'autant plus en raison de la règle de l'article 386 du *Code de la sécurité routière*.
205. En effet, il est important de pouvoir s'adapter aux demandes citoyennes, au milieu de vie et à la population concernée, tout en promouvant la mobilité active. Nos interlocuteurs se sont montrés ouverts à cette possibilité.

#### 4.3.2.2 VAS

206. Advenant que certains projets soient relancés pour être mis en place deux à quatre saisons par année, nous suggérons à la Ville et aux

arrondissements que des alternatives en matière de stationnement soient données aux citoyens, comme il est expliqué ci-dessus.

207. De plus, il est important et nécessaire de tenir compte du profil type des résidents de chaque secteur pour déterminer les besoins en termes de stationnement avant de procéder à leur retrait. Par exemple : les nombreuses résidences pour personnes âgées sur le boulevard Gouin, les habitations desservant des clientèles ayant des besoins particuliers (tel le complexe d'habitations Pignon sur Roues sur la rue Rachel), les CLSC, les écoles, les garderies, les commerces, etc.
208. Soulignons également que des initiatives innovantes ont été entreprises par certains arrondissements pour permettre la livraison sur des rues dotées d'aménagements piétonniers. Par exemple, l'arrondissement du Plateau-Mont-Royal permettait les livraisons sur l'avenue du Mont-Royal durant des heures précises, en matinée. Des services de livraison à vélo ont aussi été mis en place.

#### 4.3.2.3 REV Berri/Lajeunesse/Saint-Denis et REV Souigny

209. Nous vous référons à la section 4.3.2.1 qui résume nos conclusions à ce sujet et notre juridiction limitée sur le stationnement.

#### 4.3.2.4 REV Bellechasse

210. Malgré les limites susmentionnées de notre juridiction, nous avons échangé avec l'arrondissement sur la possibilité de mettre en œuvre certaines alternatives afin d'atténuer les impacts en matière de stationnement. L'arrondissement de Rosemont–La Petite- Patrie est en cours de réflexion à ce sujet.
211. Nous avons aussi fait parvenir à l'arrondissement les coordonnées des commerçants touchés par ces réaménagements qui se sont adressés à notre bureau, avec leur autorisation : nous n'avons malheureusement pas obtenu de réponse de tous ces commerçants. L'arrondissement nous a confirmé qu'un employé avait été désigné pour les contacter afin de déterminer si des mesures de mitigation pourraient être mises en œuvre.
212. L'arrondissement nous confirme également que toutes les zones de livraison ont été déplacées, et qu'il évaluait l'ajout de certaines zones, selon les demandes formulées auprès du 311.
213. Des discussions sont prévues quant à des ajouts et/ou élargissements de zones de SRRR, notamment dans les zones à haute densité et où les

espaces de stationnement sont utilisés par plusieurs employés des hôpitaux situés à proximité.

214. La question de la réduction des délais de traitement pour l'étude des demandes particulières de stationnement est également en processus d'évaluation et d'application par l'arrondissement.

## 4.4 Sécurité

### 4.4.1 Faits révélés par l'enquête

#### 4.4.1.1 VAS

215. Plusieurs citoyens nous ont contactés pour nous faire part de problématiques qu'ils estimaient être causées par les VAS, en matière de sécurité. Plusieurs d'entre elles étaient de portée très générale, alors que d'autres étaient plus spécifiques. Ces problématiques sont analysées ci-dessous.

#### ➤ **Autobus**

216. Des citoyens nous ont relaté plusieurs préoccupations à ce sujet, plus particulièrement en lien avec la VAS de l'avenue Christophe-Colomb et de la rue Rachel. Selon les citoyens :

- Les usagers sont parfois cueillis et déposés en bordure des corridors piétons ou cyclistes, posant un risque pour leur sécurité. Ils doivent aussi parfois attendre l'autobus en bordure de la voie de circulation automobile afin d'être aperçus par le chauffeur d'autobus.
- Lorsque l'arrêt de l'autobus en bordure du trottoir est possible grâce à une zone hachurée au sol, mais qu'il n'y a qu'une seule voie de circulation automobile dans chaque sens, nous avons constaté qu'il était parfois difficile pour les autobus de s'y ranger de manière sécuritaire sans gêner la circulation environnante. Ils sembleraient y avoir :
  - Un angle de rotation beaucoup plus grand à couvrir étant donné les pistes cyclables à traverser, ce qui poserait des risques d'empiètement sur la voie automobile opposée;
  - Beaucoup plus d'éléments à observer avant de pouvoir s'y ranger, soit la ligne de voitures stationnées, jusqu'à quatre voies cyclistes (comme sur la VAS Rachel), et une voie piétonne;
  - Beaucoup de difficulté à s'y ranger, devant attendre le passage de l'ensemble des cyclistes, et bloquant entre-temps la circulation.



- La zone hachurée porterait à confusion pour les cyclistes, qui ne savent pas s'ils peuvent y être ou pas. Nous avons constaté cette confusion et les difficultés en découlant lors de nos visites sur les lieux.

#### ➤ **Bollards temporaires**

217. Au début de l'installation des VAS, des bollards temporaires ont été installés en bordure de la voie automobile, afin de délimiter la voie cyclable. Ces bollards n'étaient pas immédiatement fixés au sol, puisque les travaux étaient en cours d'exécution. Cependant, ces bollards tombaient parfois en raison du vent, créant divers problèmes de sécurité puisque les cyclistes pouvaient circuler sur les VAS durant cette période. Progressivement, les bollards ont été fixés au sol et le marquage a été effectué pour délimiter les voies cyclables des voies automobiles.

#### ➤ **Intersections**

218. **Feux de circulation** : Nous avons constaté des risques de collisions entre piétons et cyclistes à plusieurs intersections. Les feux de circulation n'ont pas été adaptés à une telle circulation. En effet, en raison de la nature temporaire des travaux et de l'urgence, les feux de circulation n'ont pas été modifiés au départ. Les automobilistes pouvaient donc effectuer un virage à une intersection, en concomitance avec le droit des cyclistes et des piétons de continuer tout droit. La visibilité étant réduite en raison des espaces de stationnement en bordure des voies ou des espaces réservés aux autobus, cela présentait un risque potentiel pour la sécurité. Nous avons été témoins de plusieurs risques d'accident durant nos visites.

**Figure 1 : Intersection des rues Rachel et Davidson**



**Figure 2 : Intersection de l'avenue Christophe-Colomb et de la rue Fleury**

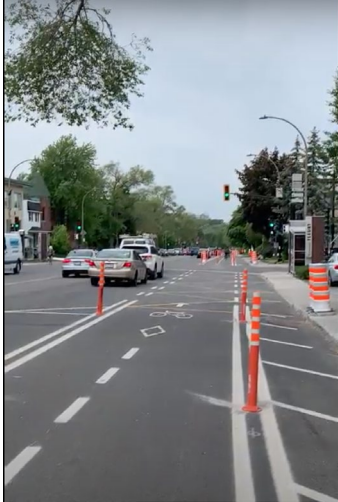


219. **Difficultés pour les automobilistes de s'engager dans une rue dotée d'une VAS, et d'en sortir** : un automobiliste, avant de faire des manœuvres de virage, doit considérer :

- le passage des piétons;
- le passage de deux voies cyclistes;
- une rangée de véhicules stationnés;
- une voie de circulation, qui génère du trafic à une grande vitesse;
- un arrêt d'autobus (dépendamment des intersections);

- une voie de circulation en sens opposé.

**Figure 3 : Éléments à considérer par les automobilistes avant d'effectuer un virage, VAS Christophe-Colomb**



220. Nous avons d'ailleurs vu de lourds bouchons de circulation, notamment causés par des véhicules lourds qui tentaient d'effectuer un virage à une intersection, ou par un autobus tentant de se ranger à un arrêt, en bordure du trottoir.

#### ➤ Entrées charretières

221. Les VAS situées en bordure d'entrées résidentielles, dans des secteurs densément peuplés, causent des difficultés pour les citoyens qui désirent accéder ou sortir de leur aire de stationnement privée, ou d'espaces de stationnement publics. Ils doivent vérifier :

- La ou les voies piétonnes;
- La circulation cycliste (qui vient parfois dans les deux sens);
- Que les véhicules stationnés à proximité ne sont pas en processus de sortie,

tout cela, en évitant de bloquer la circulation automobile à l'arrière.

222. Pour les voies automobiles n'ayant qu'une seule voie dans chaque sens (par exemple, celles des rues Christophe-Colomb et Rachel), ceci causait énormément de problèmes.

223. Cette question s'est également présentée pour la VAS du boulevard Gouin, à laquelle s'ajoutait la complexité liée à la configuration en pente de plusieurs allées de stationnements privées.

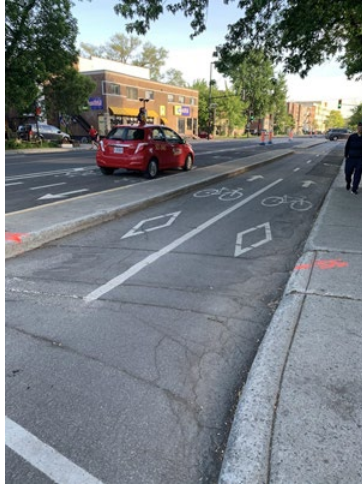
➤ **Voie de circulation unique et étroitesse de celles-ci**

224. Nous avons noté à ce chapitre plusieurs risques d'accident. Plusieurs de ces éléments ont aussi été soulevés par le SIM :

- Emportiérage : Risques d'accidents lors de l'ouverture de la porte du côté conducteur directement dans une voie de circulation très rapide.
- Dommages aux rétroviseurs et façades latérales des véhicules stationnés, rapportés par les citoyens.
- Risques d'accident pour le conducteur et les passagers du côté gauche qui sortent du véhicule directement dans la voie de circulation. Et risques pour les passagers du côté droit qui sortent directement dans la voie cyclable.
- Problèmes causés par les arrêts de véhicules lorsqu'une seule voie de circulation est disponible :
  - Véhicules d'urgence :
    - Advenant la nécessité pour un véhicule d'urgence de faire une intervention sur une rue comportant une VAS, où les espaces de stationnement sont maintenus et bordent la voie automobile, l'ensemble du trafic serait arrêté. En effet, le véhicule d'urgence, si des voitures sont stationnées en bordure de la piste cyclable, serait dans l'impossibilité de se garer à un autre endroit que dans la voie de circulation, celle-ci étant par ailleurs elle-même très étroite. Les impacts sur des voies publiques aussi majeures que celles qui ont été visées par les VAS cet été sont beaucoup plus importants que si cela se produit sur une rue résidentielle moins achalandée;
    - Difficultés de circulation causées par l'impossibilité de dépasser des véhicules afin d'accélérer les vitesses d'intervention.
  - Congestion causée par l'arrêt temporaire des :
    - véhicules de livraison;
    - camions à ordures et à recyclage;
    - camions d'entrepreneurs effectuant des travaux;
    - taxis;
    - autobus scolaires;
    - etc.
  - Nous avons constaté à plusieurs reprises lors de nos visites sur les lieux des véhicules de livraison temporairement immobilisés dans des pistes cyclables, ne pouvant s'arrêter dans l'unique voie

de circulation. Au fil de l'été, certains services de livraison (restaurants, épicerie, pharmacies, etc.) auraient refusé d'assurer le service dans certains secteurs.

**Figure 4 : Un véhicule de livraison stationné dans la VAS Rachel**



**Figure 5 : Une camionnette de Postes Canada stationnée dans la VAS Guin**



- Un stationnement réalisé un peu à l'extérieur des lignes permises, empiétant légèrement sur la voie, cause énormément de problèmes de circulation et de sécurité, d'autant plus pour des véhicules lourds, des autobus et des véhicules d'urgence. De plus, les virages de véhicules lourds entraînent des empiètements dans les voies cyclables et la voie automobile en sens inverse.

**Figures 6 : VAS Christophe-Colomb**



**Figure 7 : VAS Rachel**



➤ **Chaussée parfois non adaptée aux cyclistes**

225. Nous avons constaté cette problématique devant le Parc des Carrières, où une bordure en béton n'a pas été retirée pour permettre le passage des cyclistes.

**Figure 8 : Bordure en béton, VAS Christophe-Colomb à la hauteur du Parc des Carrières**



226. De plus, la chaussée n'était parfois pas dans un état optimal pour les cyclistes, plus particulièrement sur la VAS de la rue Rachel.

➤ **Marquage**

227. La ligne jaune séparant les voies de circulation n'était parfois pas claire ou était dédoublée, causant une confusion chez les automobilistes et des risques de collisions frontales.

**Figure 9 : Lignes séparatives confuses, VAS Christophe-Colomb**



➤ **Camions de collecte**

228. Des camions de collecte de matières résiduelles ont été aperçus circulant dans les voies cyclistes, forçant la déviation des utilisateurs dans l'unique voie de circulation automobile, entre autres sur la VAS Christophe-Colomb.

*Figure 10 : Camion de collecte dans la piste cyclable, VAS Christophe-Colomb*



➤ **Problèmes de sécurité liés à la traverse de la piste cyclable**

229. Ce problème se présente lorsque les piétons tentent de rejoindre un taxi, un autobus ou un véhicule qui vient les chercher ou les déposer. Les piétons, afin de se rendre à la voie de circulation automobile, doivent traverser une voie cyclable où circulent plusieurs cyclistes à grande vitesse. Ce problème est accentué sur les tronçons de rue de longue distance, où les piétons ne peuvent pas nécessairement se rendre au prochain feu de circulation ou arrêt. Ce problème a été souligné par plusieurs personnes âgées, personnes à mobilité réduite et par des familles.

➤ **Nuisances**

230. Plusieurs citoyens ont aussi soulevé des problèmes corollaires de trafic et de bruit dans les rues résidentielles avoisinantes, en raison des automobilistes qui tentaient d'éviter ces rues.

231. En plus de ce qui précède, voici certaines difficultés particulières à certains tronçons que nous avons observées :

➤ **Christophe-Colomb**

232. **Intersection du boulevard Crémazie** : Une bretelle a été fermée sur Christophe-Colomb, en direction sud, pour accéder au boulevard Crémazie. Toutefois, la fermeture de cette bretelle a engendré des problèmes de circulation et de congestion importants étant donné la réduction à une seule voie de circulation automobile sur Christophe-Colomb. Ce changement causait aussi, selon plusieurs citoyens, des problèmes de sécurité très sérieux pour les cyclistes et les automobilistes, vu l'angle mort causé. De plus, cette situation créait plusieurs difficultés à effectuer un virage vers l'ouest sans devoir attendre plusieurs cycles de



feux de circulation, causant une congestion importante lors des heures de pointe. Une situation semblable était aussi présente en direction nord. Finalement, la signalisation adressée aux cyclistes n'était pas adaptée à cette intersection problématique. Le SIM nous a également fait part de préoccupations importantes de la même nature par rapport à cette intersection.

233. **Au coin de la rue St-Grégoire** (où un chantier était en cours), la signalisation n'était pas suffisamment claire pour indiquer aux cyclistes que la montée vers le nord se faisait du côté est de l'avenue : plusieurs cyclistes empruntaient la voie vers le sud, du côté est de l'avenue, d'où des risques de collisions entre cyclistes.
234. **Entrées charretières larges** : plusieurs automobilistes utilisent ces entrées charretières pour effectuer des demi-tours, lorsqu'ils constatent que le trafic est trop important, ou parce qu'ils croient que ces allées débouchent sur une autre rue. Plusieurs citoyens nous ont aussi informé avoir de la difficulté à entrer et à sortir de leurs entrées, en raison de la multitude d'éléments à considérer, en plus de bloquer le trafic automobile durant ce processus. La situation est exacerbée lorsque des voitures sont stationnées illégalement, à l'extérieur des espaces prévus. Voici, par exemple, des images transmises à la Ville de la situation concernant l'entrée du stationnement privé du 6891, avenue Christophe-Colomb.

*Figures 11 : VAS Christophe-Colomb, devant l'entrée charretière du 6891 Christophe-Colomb*





➤ **Rachel**

235. **Voie piétonne** : La voie piétonne installée sur la chaussée, du côté sud de la rue et bordée par la voie automobile, n'était pas délimitée par des bollards, posant un risque important de sécurité pour les piétons, lors de la circulation et des virages par les automobilistes.
236. Elle cessait parfois abruptement. Selon nos constatations, les indications n'étaient parfois pas claires quant à la possibilité pour les piétons de continuer leur chemin ou de réintégrer le trottoir. De plus, une telle fin abrupte pourrait porter préjudice aux personnes avec des limitations visuelles.
237. Ces éléments vont à l'encontre des lignes directrices établies par la Ville.

*Figure 12 : Voie piétonne non sécurisée (à droite), VAS Rachel*



238. **Feux de circulation** : À certains endroits, le feu de circulation sur lequel les cyclistes doivent se fier n'était pas toujours clair. C'était le cas de

l'intersection des rues Rachel et André-Laurendeau : un feu de circulation central ainsi qu'un feu en bordure du trottoir causent une certaine confusion pour les cyclistes circulant dans la voie ajoutée.

**Figure 13 : VAS Rachel, intersection André-Laurendeau, en direction ouest**



**Figure 14 : VAS Rachel, intersection André-Laurendeau, en direction est**

### ➤ **Gouin**

239. Plusieurs sens uniques en direction est et en direction ouest ont été implantés dans le cadre de ce projet. Ceci causait des risques de collisions frontales élevés à plusieurs endroits, en raison de sens uniques qui s'entrechoquent. Lors de nos visites, nous avons vu plusieurs automobilistes qui s'engageaient régulièrement à contresens. Ceci semble s'expliquer par une signalisation déficiente à plusieurs endroits. Des automobilistes empruntaient aussi parfois volontairement la rue à contresens, afin d'éviter les détours forcés par ces réaménagements.
240. L'intersection du boulevard Gouin et de l'avenue De Rome, pour laquelle nous avons reçu plusieurs plaintes, en est un bon exemple.

**Figures 15 : VAS Gouin, intersection de l'avenue de Rome**



241. Des autobus, véhicules de grand format, camions de collecte, véhicules d'urgence, etc. n'avaient pas l'espace suffisant pour exécuter le virage obligatoire requis de manière sécuritaire sur l'avenue de Rome, malgré le retrait de certains espaces de stationnement. L'angle trop aigu forçait un empiètement sur la piste cyclable ou le trottoir.
242. En raison du virage obligatoire sur l'avenue de Rome, cette rue résidentielle est devenue extrêmement achalandée, posant des risques de sécurité et engendrant plusieurs nuisances pour les citoyens. Des photos et vidéos captées par les citoyens ont été acheminées à la Ville.
243. Plusieurs autres problèmes, déjà existants au moment de l'implantation des VAS, ont aussi été soulevés dans le secteur Marie-Clarac, autant par les citoyens que par l'arrondissement : des problèmes de sécurité (notamment pour les écoliers du secteur), de cohabitation entre divers types de véhicules, de trafic, d'enjeux de traverses, etc.
244. Selon certaines informations que nous avons obtenues, des sous-traitants embauchés par la Ville auraient parfois terminé leur quart de travail en n'exécutant pas les travaux servant à assurer la sécurité des lieux : les

équipes de l'arrondissement devaient donc faire des rondes de vérifications régulières afin de s'assurer que la mise en œuvre des travaux était faite selon les règles de l'art.

245. Plusieurs citoyens alléguaient qu'afin de quitter le boulevard Gouin et respecter les sens uniques, énormément de détours étaient requis. Il fallait aussi traverser deux voies de circulations très achalandées du boulevard Henri-Bourassa, sans feu de circulation. Les citoyens nous ont transmis des photos montrant des accidents qui auraient été causés par cette situation.

➤ **Mont-Royal**

246. La signalisation en place aux intersections était parfois confuse pour les piétons, qui étaient incertains quant à leur droit de passage ainsi qu'à leur obligation de respecter les feux de circulation. Il s'agissait toutefois parfois de problèmes de respect de la signalisation par les piétons.
247. Nous avons aussi constaté que plusieurs automobilistes avaient de la difficulté à traverser l'intersection de l'avenue du Mont-Royal pour cette raison.

➤ **Villeray**

248. Entre les rues Boyer et Christophe-Colomb, un arrêt d'autobus et une résidence de l'OMHM hébergeant plusieurs personnes à mobilité réduite étaient difficiles d'accès en raison de l'implantation de la VAS.
249. Un espace réservé ne pouvait pas être utilisé de manière sécuritaire, étant donné la présence des voies cyclables.

**Figure 16 : Un véhicule de transport adapté, en bordure de la VAS Villeray, entre Boyer et Bellechasse**



**Figure 17 : Arrêt d'autobus au coin Villeray et Bellechasse**

➤ **Ce qui a été corrigé ou adapté**

250. Nous avons partagé les éléments mentionnés ci-dessus avec les responsables des VAS, qui s'assuraient de vérifier et corriger les problèmes relevés, sans compter les aspects traités à leur initiative.
251. Toutes les plaintes des citoyens ont donc été prises en compte et traitées par les responsables appropriés. Les équipes chargées de l'exécution des travaux, qui étaient sur les lieux quotidiennement et régulièrement, nous faisaient part de clarifications et des actions prises, lorsque cela était nécessaire.
252. Plusieurs problématiques ont aussi été discutées au sein de différentes équipes et comités de travail composés de divers membres de la Ville. Des discussions ont eu lieu avec Postes Canada (enjeux liés à la livraison et adaptations des trajets afin de ne pas nuire à la sécurité des livreurs, des usagers des VAS et des automobilistes), avec certaines Sociétés de développement commercial (toutefois, les consultations avec les SDC diffèrent d'un arrondissement à l'autre), avec la STM, le SPVM, le SIM, etc. Ces discussions ont mené à plusieurs adaptations.
253. Une surveillance policière a été ajoutée sur certains tronçons, afin d'assurer le respect du *Code de la sécurité routière*, et de gérer certains problèmes de circulation et lacunes de signalisation. L'Escouade Mobilité et le SPVM circulaient régulièrement dans le secteur des VAS. Pour la VAS du boulevard Gouin, ces derniers ont notamment fait beaucoup de gestion de la circulation, étant donné les enjeux de sécurité précités. Plusieurs citoyens nous ont toutefois envoyé des photos et des vidéos

démontrant des problèmes de sécurité et risques d'accident, malgré cette surveillance accrue.

254. De manière générale, voici un aperçu non exhaustif, des éléments qui ont été corrigés au fil des jours ou semaines suivant l'implantation des VAS :

- Des glissières de sécurité ont été ajoutées à certains endroits.
- Dans certains arrondissements, une directive aurait été émise aux entrepreneurs de collecte de matières résiduelles, leur demandant de circuler dans la rue uniquement. Nous avons toutefois constaté que cette directive était régulièrement non respectée.
- Des rampes en asphalte ont été ajoutées pour faciliter l'accessibilité aux autobus.
- Certaines portions de bandes cyclables ont été retirées devant des arrêts d'autobus, notamment sur la rue Villeray.
- Particularités sur divers tronçons :
  - Christophe-Colomb :
    - La limite de vitesse pour la circulation automobile a été diminuée;
    - Certaines améliorations ont été apportées à l'intersection du boulevard Crémazie, entre autres l'adaptation de certains feux de circulation adressés aux cyclistes. Toutefois, les problèmes mentionnés ci-dessus par rapport à cette intersection sont demeurés jusqu'au retrait des aménagements;
    - Des espaces de stationnement qui avaient été réinstallés devant des bornes-fontaines, après les travaux de marquage, ont été déplacés;
    - Du marquage au sol a été corrigé;
    - Au coin de la rue St-Grégoire, certaines adaptations ont été apportées pour éviter la circulation cycliste à contresens;
    - À la hauteur du Parc des Carrières, en direction sud, le marquage au sol et la bordure de béton ont été corrigés, suivant notre relance.
  - Rachel :
    - Des bollards séparant la voie piétonne de la voie de circulation automobile ont été ajoutés. Cette voie a toutefois éventuellement été retirée. Conséquemment, le stationnement a été remis en place et la ligne d'autobus a été réinstaurée;
    - À l'intersection de la rue André-Laurendeau, des feux ont été adaptés et ajoutés pour faciliter le virage sécuritaire des

véhicules et la circulation fluide et sécuritaire des cyclistes et des piétons.

- Gouin :
  - La signalisation en place était conforme aux normes. Nous avons toutefois dû demander qu'elle soit renforcée, et que la surveillance policière se poursuive aux intersections que nous avons jugées à risque sérieux en matière de sécurité, telle l'intersection de l'avenue de Rome. Plusieurs mesures ont été mises en place afin de réduire les risques de collisions. Malheureusement, plusieurs d'entre elles n'ont pas eu les résultats escomptés.
  - Finalement, cette VAS a été retirée progressivement à compter du mois d'août, et n'a donc été en place que durant quelques semaines sur certains tronçons.
- Mont-Royal : nous avons constaté une certaine amélioration dans la gestion des traverses piétonnes, aux intersections de l'avenue.

255. Finalement, la Ville nous a confirmé son intention d'effectuer un *post mortem* avec ses équipes techniques, diverses entités avec lesquelles elle a travaillé (Vélo Québec, Piétons Québec, relevés d'accidents graves recensés par le SPVM, Société Logique, etc.) et certains arrondissements pour colliger leurs avis et constatations pour des projets futurs.

#### ➤ Services d'urgence et temps de réponse

256. Nous avons discuté avec des responsables au sein du SIM, afin d'obtenir leur avis sur plusieurs de nos préoccupations et de celles des citoyens, en matière de sécurité. Cette question sera abordée en détail dans la conclusion de la présente section.

#### 4.4.1.2 REV Berri/Lajeunesse/Saint-Denis et REV Souigny

257. Les citoyens :

- sont préoccupés que le REV augmente le temps de réponse des services d'urgence;
- craignent que l'accessibilité à leurs résidences soit compromise;
- redoutent que la situation s'empire avec l'arrivée de l'hiver;
- appréhendent des risques ou auraient été témoins de collisions entre piétons et cyclistes, lors de la traversée des voies cyclables.

258. Comme expliqué plus haut, le SPVM, le SIM, l'Escouade mobilité, des comités de circulation et plusieurs autres autorités en matière de sécurité,





ont été impliqués dans l'élaboration du projet. Le SIM a eu son mot à dire et a émis des commentaires qui ont mené à certaines adaptations. Le service soutient toutefois avoir eu parfois peine à faire valoir l'ensemble de sa position et à voir toutes ses recommandations être mises en œuvre. Il importe de préciser qu'en dernier recours, un véhicule d'urgence peut traverser la piste cyclable afin d'effectuer son intervention.

259. La Ville nous a confirmé son intention d'effectuer un débriefing du projet au courant des prochains mois.

#### 4.4.1.3 REV Bellechasse

260. En plus des éléments mentionnés au paragraphe 257, les citoyens sont préoccupés par :

- La sécurité de cet aménagement, notamment aux intersections et aux saillies. Un citoyen se plaint que les saillies à l'intersection de la 24<sup>e</sup> avenue poseraient des problèmes de sécurité, car les cyclistes seraient dans l'obligation d'entrer dans la voie de circulation automobile vu le rétrécissement de la voie cyclable.
- Les arrêts effectués en pleine rue par plusieurs livreurs et citoyens, qui ne peuvent se ranger en bordure du trottoir, et quant au fait que de tels arrêts temporaires seraient interdits par le *Code de la sécurité routière*.
- Les enjeux de sécurité présents à certaines intersections, dont celle de la 39<sup>e</sup> avenue, qui omettrait de tenir compte des besoins particuliers des personnes se rendant à la Fondation des aveugles, sise au 5112 rue de Bellechasse.

261. Au courant de l'été 2020, plusieurs discussions ont eu lieu dans l'arrondissement, avec les entités responsables de la sécurité telle le SIM et le SPVM, quant à des ajustements requis en lien avec la sécurité des aménagements.

262. De notre côté, en réponse aux éléments de préoccupations spécifiques à cette voie cyclable, nous sommes en mesure de confirmer ce qui suit :

##### ➤ **Intersections**

263. Nous avons constaté des problèmes de sécurité à des intersections, notamment près de certaines écoles. L'arrondissement en est conscient et a corrigé ces problèmes, ou est en voie de le faire, en collaboration avec le SPVM et le SIM. Le SIM nous a confirmé suivre la situation de près.

264. Le marquage au sol et la signalisation nous semblent clairs. De plus, nos vérifications à proximité de la Fondation des aveugles, visée par certaines plaintes, révèlent que toutes les intersections où circulent les voitures et les vélos sont munies de panneaux d'arrêts, et que des dalles podotactiles sont présentes au sol. L'implantation de feux sonores pourrait être considérée et être bénéfique.

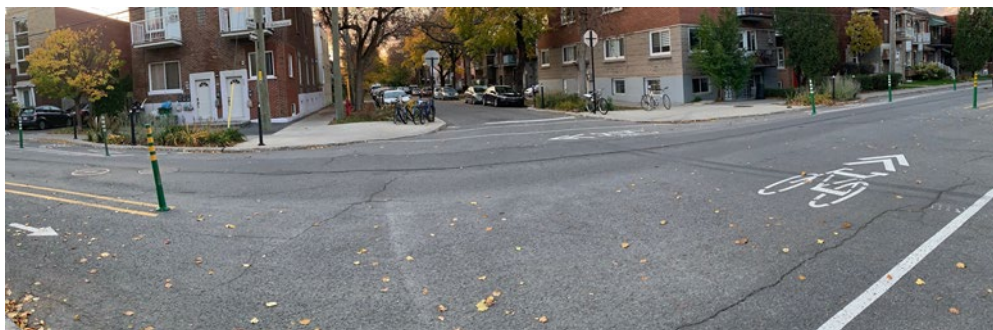
**Figure 18 : Intersection Bellechasse et 39<sup>e</sup> avenue, à proximité de la Fondation des aveugles**



➤ **Saillies de trottoirs**

265. Nos vérifications confirment que les voies cyclables de la rue de Bellechasse ont été adaptées afin de contourner de manière sécuritaire l'ensemble des saillies de trottoirs, incluant celles à l'intersection de la 24<sup>e</sup> avenue (soulevée comme étant problématique par un citoyen). Les bollards et le marquage au sol délimitent de façon claire la voie à suivre. Les cyclistes n'ont donc pas à entrer dans la voie de circulation.

**Figure 19 : Intersection Bellechasse et 24<sup>e</sup> avenue**



## 4.4.2 Conclusions

### 4.4.2.1 Pour les aménagements de manière générale

266. En raison des enjeux de sécurité qui peuvent émerger d'aménagements d'une telle ampleur, nous tenons à souligner l'importance d'assurer la sécurité des cyclistes, piétons et automobilistes durant l'exécution de l'ensemble des travaux.
267. Nous avons obtenu la confirmation que le SIM est consulté en tout temps, pour tous les projets de réaménagements de ce genre : ses commentaires sont soumis aux responsables de l'élaboration et de la conception des projets.
- Le SIM estime que, dans la majorité des cas, ses commentaires sont intégrés dans ceux-ci. Toutefois, il nous indique aussi constater, une fois les projets en cours de réalisation, que certaines problématiques qu'il a préalablement relevées n'ont pas toujours été entièrement prises en compte. Il en aurait notamment été ainsi pour les conséquences découlant des sens uniques sur la VAS Gouin et l'étroitesse des voies de circulation pour la VAS Christophe-Colomb.
  - Selon le SIM, les temps de réponse aux appels d'urgence demeurent sous le maximum de minutes prescrit.
  - Le SIM est toutefois préoccupé par plusieurs éléments en lien avec de tels aménagements, soit principalement : les enjeux de largeur des voies, les problèmes reliés aux voies de circulation uniques, etc.
  - L'une de ses préoccupations principales est de conserver un axe nord-sud dégagé, qui permette une circulation rapide dans les deux sens et un accès rapide au centre-ville, entre autres.
268. Ensuite, au vu de nos constatations, nous tenons à souligner que, pour l'ensemble des réaménagements réalisés par la Ville et ses arrondissements, il pourrait être approprié d'empêcher le passage des cyclistes (s'il s'agit de l'ajout ou de la modification de bandes ou de pistes cyclables) ou des piétons (s'il s'agit de piétonnisation), jusqu'à ce que les travaux soient complétés. Ainsi, de nombreux enjeux que nous avons constatés, dont plusieurs étaient attribuables au fait que les travaux d'aménagements étaient en cours d'exécution, seraient évités.

### 4.4.2.2 VAS

269. Dans le cadre du projet des VAS, en plus des problèmes liés aux communications, les enjeux en matière de sécurité étaient parmi les plus problématiques.

270. Bien que le projet des VAS ait été conçu, élaboré et exécuté à très grande vitesse au courant de l'été, les tracés ont préalablement été validés par le SPVM, la DRSP et le SIM. Plusieurs responsables au sein de ces entités étaient aussi impliqués dans plusieurs comités et tables de travail, qui se tenaient régulièrement. La Ville affirme que la STM aurait aussi été consultée.
271. La *Charte* prévoit, dans son **préambule** ainsi qu'aux **articles 25, 26 a) c) e) et 28 d)**, des principes et responsabilités que la Ville s'est engagée à respecter dans le cadre de ses actions et de ses prises de décisions, en ce qui a trait à la sécurité. Or, nous avons constaté, à plusieurs endroits, que ceux-ci n'ont pas toujours été pleinement considérés ou remplis.
272. Précisons que la Ville était toutefois consciente de plusieurs de ces problèmes, et les corrigeait sur le terrain, au fur et à mesure que les travaux avançaient, à notre demande et de sa propre initiative.
273. Malgré le mode urgent dans lequel ont été réalisés les aménagements, l'obligation de la Ville d'en assurer le caractère sécuritaire, durant les travaux et par la suite, n'est en rien diminuée.
274. Advenant que ces aménagements soient pérennisés, le processus habituel d'approbation de projets de la Ville devra être suivi. Nous avons communiqué à la Ville toutes nos préoccupations en matière de sécurité. Elles sont consignées dans ce rapport, afin d'être prises en compte pour les futurs aménagements.
275. La Ville s'est également engagée à interpeller le SIM, le SPVM et la STM afin d'effectuer un *post mortem* de ces aménagements estivaux.
276. Finalement, plus précisément en ce qui a trait à l'entrée charretière du 6891 Christophe-Colomb (illustrée aux Figures 11), la Ville nous a confirmé qu'une recommandation serait faite à son sujet, advenant la remise en place d'un aménagement sur l'avenue Christophe-Colomb.

### **Recommandation 5 (Sécurité – Aménagements futurs)**

Dans le cas d'un projet comme les VAS, la Ville de Montréal doit :

- a) Analyser et considérer tous les éléments de préoccupations en matière de sécurité énumérés dans ce rapport (Section 4.4 et LC, par. 30-44).
- b) Tenir compte des évaluations *post mortem* du projet des VAS, réalisées à l'interne et au sein des autres entités concernées, tels le SIM, le SPVM et la STM (LC, par. 36).

- c) Accorder suffisamment de temps aux entités responsables pour effectuer les vérifications préalables à l'implantation du projet (LC, par. 30).

#### 4.4.2.3 REV Berri/St-Denis/Lajeunesse, REV Souigny et REV Bellechasse

277. Rappelons que notre enquête traite des éléments de plaintes reçues. Au vu de nos constatations et de nos discussions avec les entités concernées par rapport aux éléments soulevés par les citoyens concernant le REV, nous n'avons pas de motifs d'intervenir davantage. Les vérifications qui étaient requises à ce sujet nous apparaissent prises en charge par la Ville.

#### **Recommandation 6 (Sécurité – REV)**

L'OdM recommande à la Ville de Montréal de poursuivre les vérifications entreprises et les interventions amorcées par rapport aux divers aspects reliés à la sécurité du REV.

278. Nous invitons les citoyens qui constatent des situations problématiques à contacter le 311 pour en informer la Ville. De notre côté, nous n'avons pas reçu de plaintes spécifiques concernant la sécurité du REV Berri/St-Denis/Lajeunesse ou Souigny, ni de nouvelle plainte concernant le REV de la rue de Bellechasse qui requiert des vérifications additionnelles à celles indiquées ci-dessus.
279. Quant au déneigement des pistes cyclables, celui-ci continuera d'être réalisé. Des budgets additionnels ont récemment été alloués pour couvrir ces services, afin d'assurer la sécurité des cyclistes et des automobilistes. De plus, la Ville a ajouté des espaces de stationnement à plusieurs endroits visés par les plaintes des citoyens, notamment dans le secteur de la Plaza St-Hubert, et a instauré la gratuité des stationnements tarifés sur rue les fins de semaine, du 14 novembre au 31 décembre 2020.
280. Toutefois, si une situation problématique reliée à des lacunes en matière de déneigement ou de déglacage des pistes est constatée, il est important de contacter le 311 afin de signaler la situation.

## 4.5 Accessibilité universelle (stationnement et de transport en commun)

### 4.5.1 Faits révélés par notre enquête

#### 4.5.1.1 VAS

##### ➤ **Espaces réservés et débarcadères**

281. Les arrondissements sont responsables de s'assurer du maintien ou du déplacement des débarcadères, des stationnements réservés aux personnes handicapées, et des zones de SRRR. La Ville rencontre les responsables de la circulation de chaque arrondissement pour discuter de ces questions, lorsque nécessaire, de manière régulière. Les arrondissements en discutent aussi au sein de leurs équipes respectives.
282. Notre enquête a révélé que certains de ces espaces n'avaient parfois pas, après leur retrait, été remis en place ni relocalisés à une distance appropriée. Bien qu'il s'agisse d'un projet lancé à l'initiative de la Ville centre, les arrondissements sont les entités responsables des questions de stationnement.
283. La Ville nous indique qu'elle a informé les arrondissements à l'avance des changements à venir, dans le cadre de rencontres préparatoires, et qu'elle leur a demandé d'effectuer des vérifications avant le lancement du projet. Plusieurs arrondissements nous indiquent toutefois qu'ils ont été dans l'impossibilité de prévoir ces impacts et de prendre les mesures appropriées, étant donné le peu d'avis préalable donné et l'absence de précisions techniques sur le projet.
284. Les versions des arrondissements contredisent parfois les faits rapportés par des services de la Ville, responsables de ces projets. Ainsi, certains aspects relatifs à l'information nous font penser qu'un problème sous-jacent de coordination a pu engendrer les inconvénients vécus par les personnes à mobilité réduite, entre autres.
285. Nous avons toutefois eu la confirmation que l'ensemble des espaces réservés et des débarcadères ont été maintenus ou relocalisés, selon les besoins et selon le contexte, parfois avant l'implantation, mais à plusieurs reprises par après.
286. Notre bureau ne peut intervenir quant au retrait des autres espaces de stationnement, bien que nous comprenions que de tels changements puissent avoir un impact sur la qualité de vie des citoyens et des commerçants, notamment. En effet, comme il est expliqué ci-dessus, ces

projets découlent de décisions des élus sur lesquelles nous n'avons pas juridiction.

➤ **Transport en commun**

287. Les autobus de la STM ne pouvaient pas toujours déposer les usagers en bordure du trottoir et ainsi baisser la marche qui assure l'accessibilité universelle du service. Conséquemment, les utilisateurs doivent parfois descendre directement sur la piste cyclable, en sortant de l'autobus. Ceci nous préoccupe grandement sur le plan de la sécurité et de l'accessibilité au transport en commun.
288. Des discussions auraient eu lieu entre la Ville et la STM, mais l'état d'urgence n'aurait pas permis de reconfigurer les arrêts d'autobus en temps opportun.
289. De plus, plusieurs arrêts ont été annulés et plusieurs lignes d'autobus ont été déplacées. C'était le cas, notamment, pour les lignes suivantes :
- VAS Rachel (lignes 97 et 25) :
    - Le trajet de la ligne 97 a été déplacé au nord, sur le boulevard St-Joseph;
    - Plusieurs arrêts ont été annulés sur la rue Rachel : les autobus n'arrêtaient donc plus devant le CLSC de Rosemont ni à proximité de la clinique médicale Angus;
    - Pour se rendre aux arrêts d'autobus relocalisés, ou à la rue Rachel, les usagers devaient marcher presque un kilomètre supplémentaire, ce qui posait problème pour les personnes à mobilité réduite et pour l'accessibilité aux institutions médicales;
    - De plus, ce détour empêchait les passagers de la ligne 97 d'accéder facilement à la ligne 24 de la rue Sherbrooke, qui dessert notamment l'Hôpital Notre-Dame.
    - La ligne 25 a aussi été déroutée, parfois dans des rues résidentielles;
    - Cette situation a partiellement été corrigée durant l'été.
  - VAS Mont-Royal (ligne 97) : en raison de la piétonnisation de l'avenue du Mont-Royal qui empêchait la circulation de véhicules, cette ligne a été déplacée sur le boulevard St-Joseph. Ceci causait un grand détour pour plusieurs citoyens à mobilité réduite qui effectuent habituellement leurs achats sur l'avenue du Mont-Royal. Notamment, quelques résidents d'une résidence pour personnes âgées hébergeant plusieurs personnes à mobilité réduite (sise au 465

avenue du Mont-Royal Est) se sont adressés à notre bureau à ce sujet.

- VAS Gouin (ligne 43) : cette ligne a été déplacée sur une artère au sud du boulevard Gouin. Pour se rendre aux arrêts d'autobus relocalisés, les usagers du transport en commun résidant sur le boulevard Gouin (ou à proximité) devaient donc monter une pente relativement abrupte, sur une distance plus grande qu'auparavant. Ceci a causé beaucoup de problèmes pour plusieurs personnes âgées, très nombreuses dans ce secteur, en raison de la grande quantité de résidences leur étant dédiées sur le boulevard Gouin.
- VAS Christophe-Colomb :
  - L'arrêt de la ligne 54 au coin du boulevard Crémazie a été annulé, augmentant la distance à parcourir pour se rendre au prochain arrêt d'autobus à près de 500 mètres.
  - En raison des changements, plusieurs arrêts sont devenus non accessibles universellement.
- VAS Villeray : plusieurs arrêts ont été annulés.

290. Précisons également qu'en raison de l'impossibilité des autobus de se ranger en bordure du trottoir à plusieurs endroits, la hauteur de la marche à monter et à descendre à l'arrière de l'autobus (vu l'interdiction d'entrer par l'avant qui était en place durant plusieurs semaines au début de l'été) est très grande. Résultat : les utilisateurs plus âgés ou à mobilité réduite, les enfants, les parents se déplaçant avec des poussettes, les utilisateurs se déplaçant avec des sacs à provisions à roulettes, etc. avaient beaucoup de difficulté à entrer dans l'autobus et à en sortir. Nous constatons ainsi que plusieurs arrêts d'autobus n'étaient plus universellement accessibles.

291. Il va sans dire que le déroutement des trajets d'autobus sur des rues résidentielles peut avoir causé certaines nuisances et enjeux de sécurité, selon les témoignages recueillis de citoyens et selon nos constatations sur les lieux.

292. À noter que, dans le cours de notre enquête, vers le mois de juin 2020, l'organisme Société Logique a été mandaté pour évaluer les aspects techniques du projet qui pouvaient requérir des adaptations afin d'assurer l'accessibilité universelle. La Ville nous a confirmé tenir compte de ces recommandations et faire les adaptations requises sur le terrain, lorsque cela était possible.



➤ **Améliorations apportées durant notre enquête concernant les arrêts d'autobus**

293. Certaines corrections ont été apportées durant notre enquête, notamment l'ajout de rampes servant à surélever le passage pour un autobus qui ne peut se ranger en bordure d'un trottoir, ainsi qu'un marquage adapté au sol. Ces mesures améliorent en partie la sécurité de l'entrée et de la sortie des autobus, mais ne règlent que temporairement certains des problèmes soulevés. Le problème de risques en matière de sécurité causés par la traverse de la piste cyclable pour entrer et descendre de l'autobus demeure.
294. Certaines corrections visant à sécuriser des arrêts d'autobus ont aussi été apportées. Par exemple, sur la VAS de la rue Villeray, la piste cyclable a été retirée à la hauteur d'un arrêt d'autobus, au coin de la rue Christophe-Colomb.
295. De plus, pour la VAS de la rue Rachel, les lignes d'autobus ont été remises en place après le retrait de la voie piétonne, assurant ainsi l'accès en transport en commun aux institutions médicales mentionnées ci-dessus.
296. Malgré cela, nous avons conscientisé la Ville à l'importance de la prise en compte de l'accessibilité universelle dans l'exécution du projet, afin de permettre à tous un accès sécuritaire au transport en commun. La Ville s'est montrée réceptive.

4.5.1.2 **REV Berri/St-Denis/Lajeunesse, REV Souigny et REV Bellechasse**

➤ **Espaces réservés et débarcadères**

297. Nos vérifications révèlent qu'il ne reste aucun espace réservé ou débarcadère qui aurait été retiré sans être relocalisé sur une rue à proximité. Tous les citoyens qui se sont adressés à notre bureau et qui ont répondu à nos demandes à ce sujet nous ont confirmé que la situation avait été corrigée.

➤ **Transport en commun**

298. La Ville nous informe que les plans d'aménagements ont tous été présentés à la STM, qui a fait part de ses commentaires, lorsque nécessaire. De plus, l'ensemble des déplacements et/ou annulations d'arrêts d'autobus, lorsque ceux-ci étaient requis, aurait été considéré en amont.

299. Les plaintes que nous avons reçues de la part des citoyens et nos observations sur les lieux ne nous démontrent pas de raison d'intervenir à l'égard de l'accessibilité au transport en commun.

#### 4.5.2 Conclusions

300. Comme mentionné dans la section 4.3 de ce rapport, notre juridiction à l'égard du retrait des espaces de stationnement est limitée. Nous ne pouvons intervenir que lorsque des enjeux d'accessibilité universelle ou de sécurité sont concernés.

301. En effet, la *Charte*, à son **article 28**, prévoit l'importance que la Ville doit accorder à l'accessibilité universelle. De nombreuses règles, politiques et directives édictent des obligations similaires.

302. Cela étant, notre enquête s'est concentrée sur des vérifications par rapport à des espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées qui auraient pu être retirés sans être relocalisés ou qui auraient été déplacés de manière inadéquate sur des rues transversales.

303. Nous avons également informé les citoyens de leurs droits quant aux demandes particulières en matière de stationnement, tels les SRRR, les espaces réservés aux personnes handicapées, les débarcadères, les zones de livraison, etc.

##### 4.5.2.1 VAS

###### ➤ **Accessibilité universelle en général**

304. Comme il est mentionné ci-dessus, l'organisme Société logique a été mandaté par la Ville pour préparer des rapports et recommandations à l'attention de la Ville quant aux enjeux d'accessibilité universelle à corriger en lien avec les VAS mises en place cet été.

305. Malgré le contexte d'urgence, cet exercice aurait dû être fait au préalable, avant que le projet n'aille de l'avant, étant donné l'importance de considérer cet enjeu majeur.

#### **Recommandation 7 (Accessibilité universelle (en général) – Aménagements futurs)**

Dans le cas d'un projet comme les VAS, la Ville de Montréal doit :

- a) Tenir compte des enjeux d'accessibilité universelle reliés aux aménagements cyclables bordant des trottoirs (LC, par. 56).

- b) Tenir compte des observations et des recommandations de l'organisme Société Logique.
- c) Consulter en amont des organismes spécialisés en matière d'accessibilité (LC, par. 57).
- d) Consulter au préalable les établissements touchés par les aménagements, qui desservent une clientèle aux besoins particuliers (LC, par. 6, 56-57).

306. La Ville nous a aussi fait part des discussions tenues auprès du Comité consultatif d'accessibilité universelle (CCAU) au sujet de ces aménagements, mais également quant aux lignes directrices et aux lacunes à corriger pour l'avenir. Plusieurs de celles-ci rejoignent ce que nous avons soulevé, ou s'ajoutaient. La Ville confirme vouloir tenir compte de l'ensemble de ces constatations pour les projets futurs.

➤ **Espaces réservés et débarcadères**

307. L'ensemble des espaces réservés aux détenteurs de vignettes pour personnes handicapées et des débarcadères a été maintenu ou relocalisé sur des rues transversales. Plusieurs l'ont été sans que nous ayons à faire une intervention, alors que d'autres l'ont été à notre demande.

308. Pour éviter la récurrence de telles situations, les arrondissements devraient toujours avoir à leur disposition un plan qui recense l'ensemble des espaces de stationnement réservés, débarcadères et autres, afin d'être en mesure de rapidement et efficacement prendre les mesures pour les relocaliser au besoin. Ceci éviterait beaucoup de plaintes, de visites sur les lieux, et d'absence d'accessibilité pendant plusieurs jours, voire semaines.

309. Soulignons également que le maintien des espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées, des débarcadères et des espaces de stationnement réguliers, en bordure des pistes cyclables, peuvent eux aussi causer certains problèmes d'accessibilité. En effet, les citoyens qui utilisent ces espaces doivent, à leur entrée et sortie de leur véhicule, tout de même traverser la piste cyclable afin de se rendre au trottoir, ce qui est un problème vu l'achalandage des voies, en plus de forcer les citoyens à monter sur le trottoir ou à en descendre, ce qui peut être une difficulté pour plusieurs. Cet aspect doit selon nous être pris en compte dans le cadre d'aménagements futurs, d'autant plus lorsque les pâtés de maisons des rues visées sont très longs, et ne permettent pas une accessibilité rapide des citoyens à leur résidence.

310. Bref, à l'avenir, la Ville et les arrondissements devraient consulter davantage en amont les bénéficiaires de ces espaces et les établissements concernés (par exemple, des écoles, garderies, centres, etc.)
311. Considérant ce qui précède l'OdM recommande ce qui suit :

**Recommandation 8 (Accessibilité universelle (espaces de stationnement réservés et débarcadères) – Aménagements futurs)**

Dans le cas d'un projet comme les VAS, la Ville de Montréal doit :

- a) Disposer en tout temps de plans clairs et mis à jour régulièrement qui illustrent l'emplacement des espaces de stationnement réservés, des débarcadères, et de tout autre aménagement pouvant affecter l'accessibilité universelle (LC, par 10 et 56).
- b) Consulter en amont, les bénéficiaires des espaces réservés et les établissements desservant des citoyennes et des citoyens qui requièrent des aménagements accessibles universellement.

➤ **Transport en commun**

312. La Ville indique avoir impliqué la STM tout au long du processus, afin de s'adapter en temps réel et corriger les problèmes en amont et lorsqu'ils surgissaient. Des visites terrains auraient eu lieu. De plus, la Ville nous a informés qu'une représentante de la STM siégeait sur le comité responsable de traiter de questions d'accessibilité universelle par rapport aux VAS. Nous n'avons pas juridiction sur la STM.
313. Il convient toutefois selon nous d'impliquer en amont la STM, qui connaît ses besoins ainsi que ceux de sa clientèle, et d'impliquer les responsables du service de transport adapté de la STM. La Ville soutient avoir effectué toutes ces démarches.
314. Il faut évaluer le milieu concerné et les impacts d'un déroutement d'une ligne d'autobus avant d'aller de l'avant avec de tels projets. Par exemple, l'accès aux hôpitaux, aux CLSC, aux résidences pour personnes âgées, etc. doit être maintenu avec une accessibilité en transport en commun (ce qui n'était pas toujours le cas, notamment pour les VAS Rachel et Gouin). La STM doit soulever ces considérations auprès de la Ville. Toutefois, il faut lui donner le temps de s'ajuster.
315. De plus, chaque arrêt d'autobus qui est accessible de manière universelle doit le demeurer.

316. Soulignons ensuite une situation particulière liée à la piétonnisation de l'avenue du Mont-Royal, laquelle a généré plusieurs plaintes en matière d'accessibilité universelle.
- L'arrondissement du Plateau-Mont-Royal est très conscient des enjeux causés aux personnes à mobilité réduite en raison du déplacement de la ligne d'autobus 97 provoqué par la piétonnisation, et a été informé que cet élément était une source récurrente de plaintes auprès de notre bureau.
  - L'arrondissement nous a confirmé être présentement en processus d'évaluation d'alternatives pour permettre l'accessibilité à tous à l'artère, advenant le retour de cet aménagement.
  - Par ailleurs, une initiative très intéressante a été lancée par l'arrondissement cet été, soit le service de « Vélo Duo »; un service de triporteur fonctionnant sur réservation, qui permettait aux personnes âgées et à mobilité réduite légère de se déplacer gratuitement sur l'avenue.
  - Advenant la pérennisation d'un projet de ce genre, l'arrondissement nous confirme réfléchir à des mesures d'amélioration de l'accessibilité à tous à l'avenue du Mont-Royal.
317. Finalement, certains déplacements de lignes d'autobus et annulations d'arrêts qui se sont produits cet été ne sont pas en lien avec les VAS. Nous ne pouvons intervenir à ce sujet et référons les citoyennes et les citoyens vers la STM pour plus d'informations.
318. Nous comprenons que les décisions de relocaliser des arrêts et de déplacer des lignes d'autobus ont été prises par la STM, sur laquelle nous n'avons pas juridiction, ce en vertu de l'article 11(5) du *Règlement sur l'ombudsman*. Nous saluons tout de même l'efficacité de la STM à mettre en place une page Web dédiée aux changements à son offre de services en raison des VAS. Toutefois, ces décisions ont dû être prises à la suite des décisions de la Ville elle-même.
319. En résumé, les impacts pour les personnes à mobilité réduite ont été importants à plusieurs endroits dans les VAS, et l'accessibilité à des lieux devant être desservis à tous par le transport en commun a été compromise. La Ville aurait dû considérer davantage l'accessibilité en termes de transport en commun dans le cadre de l'élaboration de ses projets, sur les tronçons concernés, quitte à ralentir l'exécution des travaux, étant donné le caractère primordial de cet élément.

### **Recommandation 9 (Accessibilité universelle (transport en commun) – Aménagements futurs)**

Dans le cas d'un projet comme les VAS, la Ville de Montréal doit :

- a) Tenir compte des impacts concernant le transport en commun et son accessibilité universelle, avant d'amorcer le projet (Section 4.5.1.1, LC, par. 56).
- b) Impliquer en amont la STM et lui donner des délais suffisants pour lui permettre de soumettre ses commentaires et de s'ajuster en conséquence (LC, par. 7 et 56).
- c) S'assurer que chaque arrêt d'autobus qui est accessible universellement le demeure (LC, par. 56).
- d) Advenant la reconduction des projets de l'avenue du Mont-Royal et/ou de la rue Rachel, s'assurer que les impacts causés par le déroutement des trajets d'autobus soient palliés par une ou des alternatives adéquates.

#### **4.5.2.2 REV Berri/St-Denis/Lajeunesse, REV Souigny et REV Bellechasse**

##### **➤ Accessibilité universelle**

320. La Ville nous confirme s'être assurée que l'ensemble des espaces réservés aux détenteurs de vignettes pour personnes handicapées, et des débarcadères ont été maintenus ou relocalisés sur des rues transversales.

321. Nous tenons tout de même à ce qu'un exercice de réflexion ait lieu par rapport aux observations contenues dans cette section du rapport (4.5), pour les aménagements réalisés, et pour les axes futurs.

##### **➤ Transport en commun**

322. Les aménagements ont été réalisés, en tenant compte des impacts en matière de transport en commun, et en impliquant la STM. Nous n'avons pas de motifs d'intervenir à ce sujet. Pour les REV actuels et à venir, nous référons la Ville à nos constatations dans le cadre des VAS pour éviter la répétition de problématiques similaires.

## **Recommandation 10 (Accessibilité universelle – REV)**

L'OdM recommande à la Ville de Montréal tenir compte de l'ensemble des observations contenues dans la section 4.5 du présent rapport pour l'ensemble du projet du REV.

## *4.6 Participation citoyenne*

### 4.6.1 Faits révélés par l'enquête

323. Les citoyens ainsi que certains commerçants se plaignent de ne pas avoir été consultés sur les impacts engendrés par ces aménagements sur leurs activités et leur vie quotidienne. Ils estiment que la Ville a manqué de transparence en ne les consultant pas davantage, préalablement à l'exécution de ces travaux.
324. Il est important de préciser qu'étant donné la nature de ces projets et en vertu de la réglementation et de la législation en vigueur, la Ville n'était pas tenue de procéder à une consultation publique avant de mettre en œuvre les changements ayant fait l'objet de plaintes à notre bureau et visés par ce rapport.

#### 4.6.1.1 VAS

325. Même si la Ville avait voulu tenir un processus consultatif, l'urgence de la situation était incompatible avec un tel mécanisme qui s'échelonne habituellement sur plusieurs mois.
326. Dans le cours de notre enquête, vers la fin de l'été, un sondage concernant les VAS a été publié sur le site de la Ville, sur ses médias sociaux et ceux des arrondissements, et via divers partenaires. Nous l'avons transmis à tous les citoyens qui se sont adressés à notre bureau. Le sondage a aussi été réalisé sur le terrain. Les résultats démontraient une opinion citoyenne en faveur et satisfaite de ces projets. Malgré ces résultats positifs, nous devons toutefois souligner que :
- Le sondage n'a pas été médiatisé auprès des citoyennes et citoyens sous une autre forme qu'en ligne et sur le terrain, et a été d'une relative courte durée (environ trois semaines). Il n'a pas non plus été accessible aux personnes qui n'ont pas accès à Internet ou qui ne sont pas abonnées aux pages Web de la Ville. Ce dernier élément nous préoccupe puisque plusieurs des citoyennes et citoyens les plus affectés par ces changements sont des personnes plus âgées.

- Certains citoyens nous ont indiqué qu'il était possible de répondre au sondage plusieurs fois avec la même adresse courriel, de répondre partout dans le monde, etc. Nous n'avons pas été en mesure de vérifier ces éléments. La Ville nous a toutefois précisé que plusieurs réponses à ce sondage n'ont pas été compilées dans le résultat final, notamment pour les raisons susmentionnées.
- Parmi les répondants à ce sondage, 87 % étaient des utilisateurs des VAS.
- Nous nous questionnons donc sur la représentativité réelle des résultats et invitons la Ville à réfléchir à l'utilisation de ces données avant de tirer des conclusions sur l'opinion citoyenne par rapport à ces projets.

#### 4.6.1.2 REV Berri/Lajeunesse/Saint-Denis et REV Souigny

327. En 2018, des démarches de participation citoyennes ont été lancées concernant le projet du REV :

- Du 1<sup>er</sup> juin au 15 juillet 2018, un sondage en ligne auquel environ 3 600 personnes ont répondu, était diffusé sur la page Réalisons Montréal.
- En juin 2018 :
  - Des représentants d'organismes, des professionnels de la Ville et une élue participaient à un groupe de discussion, portant entre autres sur la vocation du REV, les types d'aménagement souhaités, les lieux desservis et la connexion au réseau cyclable, la mise en place, etc.
  - Trois séances de consultation publique citoyennes ont eu lieu dans les arrondissements de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve, d'Ahunatic-Cartierville et du Sud-Ouest. Au total, 95 citoyens y ont participé et ont eu des discussions sur les objectifs du REV, les lieux qui devraient selon eux être desservis, les obstacles pour les cyclistes sur le réseau cyclable, etc.

328. Le rapport de synthèse de cette consultation publique est disponible sur la page Web Réalisons Montréal :

<https://www.realisonsmtl.ca/5841/widgets/28046/documents/12683/download>.

329. Le SUM a par la suite entrepris la planification des axes constituant le REV, en se fondant sur les demandes politiques ainsi que sur les consultations publiques.



#### 4.6.1.3 REV Bellechasse

330. Il n'y a pas eu spécifiquement de consultation publique concernant le projet du REV Bellechasse. La documentation concernant la consultation publique de 2018 portant sur le REV de manière générale, décrite à la section 4.6.1.2 n'a pas révélé la possibilité ni la volonté d'instaurer une piste cyclable sur cette rue. De plus, il n'y a pas eu de consultation concernant le REV dans l'arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie.
331. Des citoyennes et citoyens soutiennent qu'un sondage aurait circulé dans l'arrondissement vers la fin de l'été, mais qu'il n'aurait pas été distribué à tous.

#### 4.6.2 Conclusions

332. La consultation publique auprès des citoyens n'est pas obligatoire, ni pour le REV ni pour les autres projets visés par les plaintes faisant l'objet de notre enquête.
333. Toutefois, il existe selon nous une certaine obligation morale de participation citoyenne dans le cas de projets qui ont un impact concret sur les citoyennes et citoyens, d'autant plus lorsque ceux-ci sont de nature permanente comme le REV. L'acceptabilité sociale d'une telle entreprise est primordiale pour garantir le respect de tous et la pérennité des changements implantés.
334. En effet, comme prévu à l'**article 5** de la *Charte*, « la participation des citoyennes et des citoyens aux affaires de la Ville contribue au renforcement de la confiance envers les institutions démocratiques, au renforcement du sentiment d'appartenance à la ville ainsi qu'à la promotion d'une citoyenneté active. »
335. Lorsque de telles démarches sont entreprises, les modes de participation doivent être inclusifs, comme le requièrent les **articles 15 et 16 a) c) e)** de la *Charte*. Par exemple, la médiatisation d'une consultation publique à venir doit se faire via divers modes de communication, afin de toucher l'ensemble des citoyens pouvant y participer. Notre bureau a d'ailleurs récemment fait enquête dans un dossier concernant une rue partagée aménagée sur la rue Island, dans l'arrondissement du Sud-Ouest, qui représente selon nous un exemple concret de démarche participative inclusive, en continuité et très détaillée : <https://www.realisonsmtl.ca/ISLAND>.

#### 4.6.2.1 VAS, REV Berri/St-Denis/Lajeunesse et REV Souigny

336. Advenant que la Ville décide de lancer ces projets (ou des projets similaires) à nouveau, étant donné l'ampleur et la permanence des aménagements, il serait approprié de sonder la population en amont, afin de comprendre leurs besoins et leurs volontés, et s'adapter en conséquence.
337. Dans cette optique de participation citoyenne, il est crucial de répondre diligemment aux plaintes que les citoyens formulent auprès des arrondissements ou du service du 311.
338. Les citoyens doivent eux aussi s'informer des nouvelles municipales et s'impliquer dans leur milieu, s'ils désirent faire valoir leur opinion, comme le prévoit la *Charte*. De plus, lorsque les citoyens formulent une plainte ou une demande au 311, ils doivent s'expliquer clairement et formuler une demande précise, afin que les vérifications et l'intervention, s'il y a lieu, puissent ensuite être faites adéquatement par la Ville.
339. Finalement, durant notre enquête, nous avons souligné à la Ville qu'il pourrait être approprié de mettre en place un meilleur classement de l'information, surtout lors de projet d'une telle ampleur, sur le site de la Ville [www.montreal.ca](http://www.montreal.ca), afin de permettre aux citoyens de retrouver plus facilement l'information, plus particulièrement par rapport aux consultations publiques et aux séances d'information. Au courant de l'été, la Ville a mis de l'avant ces catégories dans sa page principale, sous la section « Participation publique ».

#### 4.6.2.2 REV Bellechasse

##### ➤ Consultation publique

340. Considérant ce qui précède, une consultation publique formelle dans l'arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie au sujet du REV Bellechasse, aurait été souhaitable étant donné la nature permanente du projet, son ampleur et ses impacts considérables sur la vie des citoyennes et citoyens.
341. En effet, cette absence de consultation publique nous préoccupe puisque des consultations concernant le REV ont été tenues en 2018 dans trois autres arrondissements, et que, selon les informations que nous avons obtenues, très peu des participants de ces consultations publiques résidaient dans le secteur visé par le REV Bellechasse. Les citoyens, qui auraient voulu faire part de leurs préoccupations et possiblement d'alternatives alliant la mobilité avec l'importance de maintenir un accès

aux domiciles des personnes qui ne peuvent utiliser les modes de transport actifs en toutes circonstances, n'ont donc pas pu faire valoir leur position.

342. Ceci va à l'encontre de plusieurs principes et engagements contenus dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* et la *Politique de consultation et de participation publiques de la Ville de Montréal*.

➤ **Opinion citoyenne**

343. Actuellement, si un citoyen désire porter plainte contre cet aménagement, il doit contacter le 311. Les agents dirigeront alors les plaintes vers l'équipe de Vision Vélo de l'arrondissement : un employé de cette équipe est chargé de rappeler les citoyens et de recueillir leurs plaintes et observations. Puisque certains citoyens nous ont indiqué ne pas avoir reçu d'accusé de réception ni de retour par rapport à leur plainte, nous invitons l'arrondissement à demeurer vigilant à cet égard.

#### 4.6.2.3 Recommandations générales en matière de participation citoyenne

344. Pour les aménagements futurs, lorsque la Ville de Montréal entame une démarche de participation citoyenne, l'OdM recommande ce qui suit :

##### **Recommandation 11 (Participation citoyenne)**

Lorsque la Ville de Montréal entreprend des démarches de participation citoyenne, elle doit s'assurer que :

- a) Le processus soit équitable et englobe l'ensemble des secteurs visés par les aménagements prévus (LC, par. 54).
- b) Les modes de participation soient inclusifs, notamment en les promouvant et diffusant via divers modes de communication (LC, par. 54-55).

345. La participation citoyenne est un concept qui comprend la prise en compte de l'opinion des citoyennes et citoyens à toutes les étapes d'un projet. Il est également très important de considérer le *feed-back* des citoyennes et citoyens sur le projet finalisé.

## Recommandation 12 (Participation citoyenne)

La Ville de Montréal doit tenir compte et répondre diligemment aux plaintes que les citoyennes et citoyens formulent auprès des arrondissements ou du service du 311 (LC, par. 14, 27)

### 4.7 Choix des rues visées, utilité des aménagements, impacts sur la circulation, l'environnement et les commerces

#### 4.7.1 Faits révélés par l'enquête

346. Nous n'avons pas juridiction pour remettre en cause des décisions politiques quant au choix des rues visées par les aménagements cyclables. Nous ne nous prononcerons donc pas à ce sujet.

347. Il convient néanmoins de faire état des griefs des citoyennes et citoyens sur les points suivants. Selon eux, les éléments suivants posaient problème :

- **Choix des rues** inapproprié, notamment en raison de la vitesse de circulation, de la démographie des secteurs touchés, des besoins des citoyens, de la densité résidentielle de certains secteurs, des commerces, etc.;
- **Inutilité des aménagements** : plusieurs VAS et tronçons de REV ne seraient pas nécessaires étant donné la présence de plusieurs autres pistes cyclables parallèles, situées dans des rues à proximité;
- **Impact sur les rues avoisinantes et congestion automobile** : omission par la Ville de considérer les impacts sur les voies publiques à proximité en matière de trafic automobile, de congestion, de bruit, etc.;
- **Impact sur les commerces.**

348. Bien qu'il ne nous appartienne pas de nous prononcer sur l'utilité des voies cyclables, nous tenons à faire part aux citoyens de nos observations :

##### 4.7.1.1 VAS

349. Plusieurs pistes cyclables déjà existantes à proximité des aménagements, par exemple la rue Boyer de la VAS Christophe-Colomb, avaient été jugées comme ayant atteint leur capacité de saturation. La Ville soutient que des aménagements additionnels étaient requis.

350. Le CCMU, avant d'approuver le financement de tels projets, doit également suivre une série de critères pour évaluer le bien-fondé d'un aménagement.
351. Lors de nos multiples visites sur les lieux, des mois de juin à août, nous avons constaté que les VAS visées par notre enquête étaient très utilisées par cyclistes et piétons. La Ville de Montréal a aussi rendu disponible, via ses données ouvertes, des données relatives à la fréquentation des VAS : <https://donnees.montreal.ca/ville-de-montreal/frequentation-voies-actives-securitaires>.

#### 4.7.1.2 REV Berri/Lajeunesse/Saint-Denis et REV Souigny

##### ➤ REV Berri/St-Denis/Lajeunesse

352. Les responsables du projet nous ont confirmé que des études et suivis de l'achalandage et du comportement des automobilistes, du comportement des cyclistes, du stationnement, ainsi que de l'achalandage des commerces, seraient effectués dans les prochains mois, sur les rues Berri, St-Denis, Lajeunesse, ainsi que sur les rues avoisinantes, afin d'avoir des données objectives sur l'utilisation des pistes cyclables et leur impact sur la rue en cause et sur les rues avoisinantes, ainsi que sur le stationnement dans le secteur.
353. La représentativité de ces données demeure toutefois incertaine en cette période de télétravail et de confinement. De plus, les équipes de la Ville devront déterminer quel a été l'impact du REV parmi tous les autres facteurs qui peuvent entrer en jeu dans l'évaluation des résultats de telles études. La Ville nous a toutefois confirmé avoir l'intention de faire l'ensemble ces vérifications.

##### ➤ REV Souigny

354. Au vu de la nature des plaintes reçues par notre bureau, nous n'avons aucun motif d'intervenir à ce sujet. La décision d'implanter un aménagement du REV sur la rue de Souigny est une décision des élus de la Ville de Montréal sur laquelle notre bureau n'a pas juridiction.

#### 4.7.1.3 REV Bellechasse

355. Une étude de circulation très détaillée a été effectuée préalablement à la décision d'effectuer ces aménagements. Les impacts sur la circulation, la disponibilité des espaces de stationnement, etc. ont été pris en compte. Encore une fois, sur la base de notre juridiction, nous n'avons pas de motifs d'intervenir à cet égard.

356. L'arrondissement demeure ouvert à trouver des solutions et des mesures de mitigation pour les commerçants du secteur au niveau des conséquences reliées au retrait d'espaces de stationnement. Nous avons donc demandé aux quelques commerçants leur approbation pour fournir leurs coordonnées à l'arrondissement, afin que l'équipe responsable du REV Bellechasse entre en contact avec eux pour discuter de mesures alternatives ou de mitigation. Toutefois, seuls quelques-uns de ces commerçants ont répondu à notre appel : leurs coordonnées ont été envoyées et l'arrondissement entrera en contact avec eux sous peu, si ce n'est déjà fait.
357. L'arrondissement confirme effectuer des comptages cyclistes, pour lesquels nous avons reçu certaines données, et avoir l'intention de continuer d'en faire afin de s'adapter au besoin. Selon les informations que nous avons reçues, ces compteurs ne couvrent toutefois pas l'ensemble de la rue de Bellechasse, d'est en ouest.

## 4.7.2 Conclusions

### 4.7.2.1 VAS

358. Advenant que ces projets soient pérennisés, des études préalables et postérieures à l'implantation devront être effectuées : la Ville nous a confirmé qu'il en serait ainsi.
359. Malgré l'utilisation importante des VAS, il est important que les aménagements s'adaptent au contexte du milieu, entre autres. Par exemple, il est important de tenir compte de la présence des écoles, des garderies, des diverses institutions, des résidences pour personnes âgées (par exemple, plusieurs sur le boulevard Guin), des commerces, des chantiers en cours (par exemple, le chantier du boulevard Pie-IX et les travaux sur certaines rues adjacentes pour la VAS Guin), des rues résidentielles (qui ne peuvent recevoir un tel afflux de circulation, telles l'avenue de Rome et plusieurs autres), etc.
360. Certains arrondissements nous ont confirmé avoir pris l'initiative de discuter avec les SDC, lorsqu'ils ont appris l'arrivée de ce projet. Ils ont ainsi pu prendre le pouls des commerçants sur les projets, s'adapter au besoin, etc.
361. Bien que les impacts sur la circulation automobile aient possiblement été réduits étant donné le contexte actuel, si un projet similaire est reconduit, l'aspect de la circulation sera un élément important à évaluer, d'autant

plus sur les axes sud-nord de grande ampleur, comme nous l'a indiqué le SIM.

### **Recommandation 13 (Impacts des aménagements – Aménagements futurs)**

La Ville de Montréal doit, avant de lancer un projet d'aménagement :

- a) Consulter les arrondissements et leur fournir le temps et les ressources nécessaires pour effectuer les vérifications requises (LC, par. 1-4, 11).
- b) Considérer les impacts sur la circulation (LC, par. 5, 59 et 30-44).
- c) Conserver un axe de circulation nord-sud suffisamment dégagé pour permettre le maintien adéquat des services d'urgence (LC, par. 41).

#### 4.7.2.2 REV

362. Étant donné les études préalables effectuées et la nature politique de ces décisions, notre bureau n'ira pas plus loin sur les questions du choix des rues visées, de l'utilité des aménagements, des impacts sur la circulation et les rues avoisinantes, des impacts sur l'environnement et de la considération des commerçants.

#### 4.7.2.3 REV Bellechasse

363. Étant donné les études préalables effectuées et la nature politique de ces décisions, notre bureau n'ira pas plus loin sur les questions du choix des rues visées, de l'utilité des aménagements, des impacts sur la circulation et les rues avoisinantes, des impacts sur l'environnement et de la considération des commerçants.

364. Toutefois, l'OdM recommande ce qui suit :

### **Recommandation 14 (Monitoring – REV Bellechasse)**

L'arrondissement Rosemont–La Petite-Patrie doit :

- a) S'assurer, dans le cadre de son monitoring, que les compteurs soient situés à plusieurs endroits sur le REV, de l'est à l'ouest de la rue de Bellechasse, afin de fournir des informations réellement représentatives de l'utilisation qui en est faite (LC, par. 60).
- b) Poursuivre les vérifications en cours par rapport aux espaces de stationnement disponibles, notamment durant la période hivernale, afin de répertorier l'ensemble des impacts pertinents.

## 4.8 Bornes de recharge pour véhicules électriques

### 4.8.1 Faits révélés par l'enquête

365. Les citoyens se plaignent que plusieurs bornes de recharge ne seraient plus accessibles, en raison de l'implantation de pistes cyclables en bordure de la rue, empêchant les véhicules de s'y brancher et allant à l'encontre de la vision environnementale promue par plusieurs de ces projets d'aménagements cyclables.

#### 4.8.1.1 VAS

366. La Ville confirme que plusieurs bornes de recharge n'étaient plus accessibles en raison de la présence des VAS ainsi que de certains corridors sanitaires.

#### 4.8.1.2 REV Berri/Lajeunesse/Saint-Denis et REV Souigny

##### ➤ **REV Berri/St-Denis/Lajeunesse**

367. La Ville confirme que les bornes électriques situées sur ces tronçons seront déplacées dans des rues à proximité. Elles seront réinstallées à proximité de leur emplacement initial, de façon à pouvoir offrir un service de recharge à leurs utilisateurs habituels.

368. Pour le tronçon de la rue St-Denis, Hydro-Québec effectuera les travaux visant l'interruption de courant des bornes, qui sont déjà désactivées, d'ici le 3 décembre prochain. Les travaux de construction des bases et conduits sont intégrés dans les travaux du REV et sont en cours de réalisation.

369. La Ville travaille en collaboration avec Hydro Québec et la Commission des services électriques de Montréal (CSEM) pour que les bornes soient remises en service à leur nouvel emplacement le plus rapidement possible.

##### ➤ **REV Souigny**

370. Aucune borne n'est présentement située sur ce tronçon.

#### 4.8.1.3 REV Bellechasse

371. Durant le cours de notre enquête, cinq bornes étaient présentes sur les rues Bellechasse et Saint-Zotique. Celles-ci devaient être déplacées avant le réaménagement. Toutefois, une fois l'aménagement de la rue



Bellechasse terminé, nous avons constaté qu'elles n'étaient en effet pas accessibles aux voitures, comme nous l'avaient souligné plusieurs citoyens, les rendant inutilisables.

## 4.8.2 Conclusions

### 4.8.2.1 VAS

372. Vu le caractère temporaire de ces mesures, et les coûts et délais reliés à leur déplacement, la Ville a jugé qu'elles ne devaient pas être relocalisées. Toutefois, advenant la pérennisation de ces projets, la Ville nous a confirmé que le déplacement des bornes serait effectué préalablement à l'implantation des réaménagements, afin d'assurer leur accessibilité en tout temps.

### 4.8.2.2 REV Berri/Lajeunesse/Saint-Denis et REV Souigny

373. Vu l'absence de bornes de recharge sur l'avenue Souigny, nous n'avons aucun motif d'intervenir à ce sujet.

374. Quant au REV Berri/St-Denis/Lajeunesse, les confirmations que nous avons reçues de la Ville par rapport aux mesures prises en vue de leurs déplacements nous confirment que cet aspect est pris en charge.

### 4.8.2.3 REV Bellechasse

375. Au début du mois de novembre 2020, après plusieurs vérifications, la Ville nous confirme que les deux bornes situées sur la rue de Bellechasse, ainsi qu'une des bornes de la rue Saint-Zotique avaient été désactivées et devaient être déplacées sous peu sur des rues transversales situées à proximité. Les deux bornes restantes situées sur la rue Saint-Zotique n'ont plus à être déplacées suite à une révision des plans d'aménagement.

376. Bien que la Ville nous indique que le déplacement des bornes de recharge a été considéré dans le cadre des aménagements du REV (vu l'inclusion des travaux de déplacement des bornes dans le contrat de service liant la Ville à l'exécutant des travaux d'aménagement), nous avons constaté plusieurs retards dans la réalisation de ces travaux, qui ont rendu ces bornes inaccessibles pendant plusieurs mois.

### **Recommandation 15 (Bornes de recharge pour les véhicules électriques – Général)**

La Ville de Montréal doit :

- a) S'assurer que la relocalisation des bornes de recharge soit effectuée préalablement aux travaux d'aménagement afin que celles-ci soient disponibles en tout temps (LC, par. 45).
- b) Détenir des plans clairs, mis à jour de manière régulière, de l'emplacement des bornes de recharge, afin de faciliter leur relocalisation en temps opportun (LC, par. 10).

## **4.9 Synchronisation des travaux (REV Berri/Saint-Denis/Lajeunesse)**

### **4.9.1 Faits révélés par l'enquête**

- 377. Des citoyens se sont adressés à nous, concernés par le fait que la Ville aurait oublié de tenir compte de projets de remplacement de conduites d'aqueduc dans certains secteurs de l'arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville, en 2021. Les citoyens se plaignent du manque de coordination entre les différentes entités de la Ville.
- 378. La Ville nous confirme que tous les travaux déjà planifiés sont pris en compte lors de l'élaboration de projets, via un système électronique spécifique.
- 379. Des travaux d'aqueduc sont en effet prévus sur certains tronçons du REV en 2021 et/ou dans les années à venir. Les travaux du REV ont été planifiés en conséquence. Les composantes du REV sont pour le moment principalement situées aux intersections. Cela étant, si des travaux de changement de conduite ou d'autres travaux sont à venir, ce qui aura été conçu et mis en œuvre pour le REV ne sera pas compromis.

### **4.9.2 Conclusions**

- 380. Étant donné ces explications, nous n'interviendrons pas davantage. Les citoyens ayant formulé cette plainte en ont été informés.

## 5 Conclusion

381. L'été 2020 aura été mouvementé en termes d'aménagements urbains pour les Montréalaises et Montréalais. Alors que plusieurs de ces configurations étaient mises en œuvre de manière temporaire dans le contexte précité, certains de ces projets avaient été réfléchis depuis plusieurs mois et parfois plusieurs années. La concomitance de la mise en place de ces nombreux travaux a créé beaucoup de confusion chez les Montréalaises et Montréalais. Les avis à l'égard de certains aspects des différents projets sont même venus de l'extérieur des limites de la Ville de Montréal.
382. L'Ombudsman de Montréal a pris l'orientation de départager les faits des perceptions et d'examiner en profondeur les récriminations des citoyennes et citoyens qui se sont adressés à elle. Précisons que la mobilité active, le développement durable, et plusieurs autres engagements contenus dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* sont des engagements dont l'Ombudsman de Montréal a le devoir d'assurer la promotion et le respect par la Ville.
383. Notre enquête conclut que certains de ces engagements n'ont pas été pleinement considérés ou remplis. Pensons à l'accessibilité universelle, à la participation citoyenne, à la communication, à l'information et à la sécurité.
384. Dans le cadre des **VAS et des aménagements temporaires estivaux**, la Ville et certains arrondissements ont d'emblée reconnu la majorité des éléments soulevés par notre enquête, et ont agi de manière proactive afin d'apporter les correctifs nécessaires. Les principes fondamentaux de sécurité, d'accessibilité universelle, d'information et de communication (avec les citoyens et entre les différentes entités concernées) sont incontournables et ne sauraient être escamotés en raison du contexte de pandémie. Or, bien que plusieurs de ces difficultés aient été corrigées durant l'été, d'autres sont demeurées jusqu'au retrait des aménagements. Ajoutons que certains des aspects soulevés ne font pas consensus entre la Ville centre et les arrondissements. Nous estimons que les citoyennes et citoyens ne doivent pas faire les frais de ces lacunes de coordination.
385. Par ailleurs, nous n'avons reçu que quelques plaintes à l'égard du **REV Berri/Lajeunesse/Saint-Denis et du REV Souigny**. Ces plaintes étaient surtout de portée générale, et nous n'avons pas constaté d'éléments requérant notre intervention. Ces travaux d'aménagement ont été réalisés en fonction des normes en vigueur.
386. Le **REV Bellechasse** qui, rappelons-le, a été entièrement géré par l'arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie, a suscité bien davantage

d'insatisfaction et nous comptons sur l'arrondissement pour continuer ses interventions sur le terrain, notamment en matière de sécurité et de mesures alternatives liées au stationnement. Nous avons demandé des ajustements qui continuent d'être réalisés actuellement. Les limites de notre juridiction ne nous permettent cependant pas d'aller plus loin que d'émettre les suggestions et les recommandations contenues dans ce rapport. Nous demandons toutefois que celles-ci soient étudiées et respectées, compte tenu de leur nature fondamentale et des nombreux éléments de la *Charte* qu'elles interpellent.

387. Nous souhaitons que ce rapport serve de **référence** afin de garantir la considération des éléments fondamentaux dans le cadre de projets d'une telle ampleur, d'en comprendre les implications indépendamment du contexte, en plus de mettre en lumière les préoccupations de plusieurs centaines de Montréalaises et Montréalais.
388. L'Annexe B des présentes, constitue ainsi une liste de contrôle qui regroupe l'ensemble des éléments soulignés dans ce rapport. Ce rapport a fait l'objet d'une démarche de validation auprès des intervenants touchés et plusieurs des points soulevés ont été reconnus par la Ville. Certains ont été respectés au fil de l'évolution de ce dossier, mais nombreux doivent selon nous faire l'objet d'une réflexion sérieuse. Nous les avons néanmoins regroupés, afin d'en faciliter la compréhension. Nous espérons que ceci puisse permettre de prévenir des situations comme celles ayant eu lieu cet été, en cas de pérennisation ou de confection de nouveaux projets.
389. Il va sans dire que l'Ombudsman de Montréal fera le suivi de ses recommandations comme il est d'usage dans l'ensemble de nos enquêtes.
390. Nous souhaitons que le présent exercice puisse susciter une discussion ouverte des différentes entités constituant la Ville de Montréal, quant à l'importance de la collaboration, de la recherche de solutions et de l'implication de toutes les instances, tout en renouvelant le caractère essentiel des engagements contenus dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*. Celle-ci ne doit pas demeurer un vœu pieux. Elle doit vivre et se refléter dans les actions que pose la Ville pour desservir les Montréalaises et Montréalais.



Nadine Mailloux, Ombudsman de Montréal

# Annexe A

## Extraits de la Charte montréalaise des droits et responsabilités

### TRANSPORT ACTIF ET ENVIRONNEMENT

- Article 7** La protection de l'environnement et le développement durable se répercutent positivement sur le développement économique, culturel et social et contribuent au bien-être des générations actuelles et futures.
- Article 11** Les loisirs, l'activité physique et le sport sont des composantes de la qualité de vie qui contribuent au développement global des personnes ainsi qu'à l'intégration culturelle et sociale.
- Article 21** Les citoyennes et les citoyens jouissent de droits en matière de loisir, d'activité physique et de sport et participent, avec l'administration municipale, à un effort collectif visant à assurer la jouissance de tels droits. Ils y contribuent en posant des gestes compatibles avec les engagements énoncés au présent chapitre, notamment par un usage approprié des équipements collectifs.
- Article 22** Aux fins de favoriser la jouissance par les citoyennes et les citoyens de leur droit au loisir, à l'activité physique et au sport, la Ville de Montréal s'engage à :
- a) soutenir et faire connaître, avec l'appui des partenaires du milieu, une offre de services diversifiée et complémentaire répondant aux besoins évolutifs de la population et promouvoir un mode de vie actif;
  - b) aménager des parcs, des infrastructures de loisir, d'activité physique et de sport de qualité, répartis équitablement en fonction des besoins évolutifs des milieux de vie;
  - c) favoriser l'accessibilité aux activités et aux équipements collectifs.
- Article 23** Les citoyennes et les citoyens jouissent de droits en matière d'environnement et de développement durable et participent, avec l'administration municipale, à un effort collectif visant à assurer la jouissance de tels droits. Ils y contribuent en posant des gestes compatibles avec les engagements énoncés au présent chapitre, notamment par une consommation responsable de l'eau.

**Article 24** Aux fins de favoriser la jouissance par les citoyennes et les citoyens de leurs droits en matière d'environnement et de développement durable, la Ville de Montréal s'engage à :

- a) [...]
- b) concilier la protection de l'environnement et du patrimoine bâti avec le développement économique, social et culturel;
- c) [...]
- d) favoriser les modes de transport collectif et actif ainsi que les autres modes de transport ayant pour effet de limiter l'usage de la voiture en milieu urbain en vue de réduire la pollution atmosphérique et les émissions de gaz à effet de serre;
- e) favoriser l'accès aux rives et aux espaces verts;
- f) [...]

## **PARTICIPATION CITOYENNE**

**Article 5** La participation des citoyennes et des citoyens aux affaires de la Ville contribue au renforcement de la confiance envers les institutions démocratiques, au renforcement du sentiment d'appartenance à la ville ainsi qu'à la promotion d'une citoyenneté active.

**Article 15** Les citoyennes et les citoyens jouissent de droits démocratiques et participent, avec l'administration municipale, à un effort collectif visant à assurer la jouissance de tels droits. Ils y contribuent en posant des gestes compatibles avec les engagements énoncés au présent chapitre.

Les citoyennes et les citoyens exercent leur droit de vote et, dans la mesure de leurs moyens, participent aux affaires de la Ville, s'informent, prennent part aux débats qui les concernent et expriment, dans le respect des individus, une opinion éclairée en vue d'influencer les décisions.

**Article 16** Aux fins de favoriser la participation des citoyennes et des citoyens aux affaires de la Ville, la Ville de Montréal s'engage à :

- a) promouvoir la participation publique et, à cet effet, fournir aux citoyennes et aux citoyens des informations utiles, énoncées dans un langage clair, et soutenir des pratiques de communication appropriées;
- b) [...]

- c) s'assurer du caractère crédible, transparent et efficace des consultations publiques par l'adoption et le maintien de procédures à cet effet;
- d) [...]
- e) prendre des mesures adéquates visant à promouvoir, avec les partenaires du milieu, les droits énoncés dans la présente Charte ainsi que les responsabilités et les valeurs qui y sont inscrites et, à cet effet, soutenir des pratiques de sensibilisation et d'éducation;

## **SÉCURITÉ**

**Préambule** Attendu que les citoyennes et les citoyens ont la responsabilité, avec la Ville de Montréal, d'être les promoteurs des valeurs civiques qui favorisent la sécurité dans la ville, les rapports de bon voisinage, le respect des milieux de vie ainsi que le respect et la préservation de l'environnement;

**Article 25** Les citoyennes et les citoyens jouissent d'un droit à la sécurité et participent, avec l'administration municipale, à un effort collectif visant à assurer la jouissance d'un tel droit. Ils y contribuent en posant des gestes compatibles avec les engagements énoncés au présent chapitre, notamment en privilégiant des comportements préventifs.

**Article 26** Aux fins de favoriser la jouissance par les citoyennes et les citoyens de leur droit à la sécurité, la Ville de Montréal s'engage à :

- a) aménager son territoire de façon sécuritaire;
- b) [...]
- c) prendre des mesures visant à assurer la sécurité des citoyennes et des citoyens dans les espaces publics, notamment les parcs, les équipements collectifs et récréatifs;
- d) [...]
- e) protéger l'intégrité physique des personnes et leurs biens.

**Article 28** Aux fins de favoriser la jouissance par les citoyennes et les citoyens de leur droit à des services municipaux de qualité, la Ville de Montréal s'engage à :

- a) [...]
- b) [...]
- c) [...]

- d) prendre des mesures visant à limiter les nuisances et les obstacles entravant l'accès sécuritaire des citoyennes et des citoyens à leur domicile et au réseau piétonnier;

## **ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE ET ADAPTABILITÉ**

**Article 28** Aux fins de favoriser la jouissance par les citoyennes et les citoyens de leur droit à des services municipaux de qualité, la Ville de Montréal s'engage à :

- a) rendre des services municipaux de manière compétente, respectueuse et non discriminatoire;
- b) favoriser l'offre et la répartition équitables des services municipaux;
- c) favoriser la souplesse dans les services municipaux qu'elle dispense ainsi que dans l'utilisation des espaces publics afin de répondre aux besoins variés des citoyennes et des citoyens;
- d) prendre des mesures visant à limiter les nuisances et les obstacles entravant l'accès sécuritaire des citoyennes et des citoyens à leur domicile et au réseau piétonnier;
- e) [...]
- f) favoriser l'accessibilité universelle dans l'aménagement du territoire, dans l'accès aux édifices ainsi que dans les communications, programmes et services municipaux en général.

## **INFORMATIONS ET COMMUNICATIONS**

**Article 4** La gestion transparente des affaires de la Ville contribue à la promotion des droits démocratiques des citoyennes et des citoyens.

**Article 16** Aux fins de favoriser la participation des citoyennes et des citoyens aux affaires de la Ville, la Ville de Montréal s'engage à :

- a) [...] fournir aux citoyennes et aux citoyens des informations utiles, énoncées dans un langage clair, et soutenir des pratiques de communication appropriées;
- b) faciliter l'accès aux documents pertinents aux affaires de la Ville;



## Annexe B

### Liste de contrôle des éléments auxquels porter une attention particulière lors de l'élaboration de projets d'aménagements cyclables et piétons

Voici une liste succincte des éléments qui doivent, selon l'OdM, être considérés lors de l'élaboration de projets comme ceux réalisés par la Ville de Montréal et ses arrondissements durant l'été 2020.

#### Mise en garde

Notez que ce n'est pas parce qu'un élément est inclus dans cette liste que la Ville ne le considère pas déjà ou que nous avons nécessairement constaté des manquements à son égard. Il peut y être plutôt à titre de rappel et pour référence future, ou même nous avoir été suggéré par la Ville elle-même.

Il est également important de souligner que certains de ces éléments font l'objet de **Recommandations formelles** de l'OdM dans le cadre de ce rapport, alors que d'autres sont mentionnés à titre de **bonnes pratiques** dont nous encourageons fortement le respect pour les projets futurs, ainsi que pour la bonne continuité des projets déjà réalisés.

#### **ÉLABORATION DU PROJET**

1. Consulter et informer les arrondissements des projets prévus suffisamment en avance. (**Recommandation 13 a**)
2. Lorsqu'un projet relève de la Ville centre, s'assurer d'impliquer suffisamment les arrondissements dans l'élaboration des projets, puisqu'ils sont les spécialistes des particularités locales et des sensibilités politiques. Corollairement, les arrondissements doivent être collaboratifs et faire preuve d'initiative pour corriger certains problèmes constatés. (**Recommandation 13 a**)
3. Donner un délai suffisant aux arrondissements pour leur permettre de faire les vérifications requises au vu des plans qui leur sont présentés, d'élaborer un plan d'action, de communiquer l'information à l'interne, de consulter les citoyens et les SDC au besoin, etc. (**Recommandation 13 a**)

4. Effectuer davantage de visites sur le terrain, accompagné de responsables des arrondissements, qui connaissent très bien leur territoire et ses particularités.<sup>6</sup>
5. Évaluer dans tous les cas, les facteurs essentiels suivants : l'environnement et les milieux de vie impactés par les changements (répercussions sur la circulation, enjeux locaux, besoins des institutions, démographie du secteur, besoins en matière de transport en commun, etc.).
6. Consulter les établissements touchés par les changements soulevant possiblement des enjeux de sécurité et/ou d'accessibilité (par exemple, les écoles, lieux de culte, organismes communautaires, etc.).  
**(Recommandation 7 d)**
7. Impliquer la STM en amont afin de : **(Recommandation 9)**
  - a) Considérer les détournements de voies et annulations d'arrêts requis, pour s'organiser et s'adapter en conséquence, tout en tenant compte du contexte du milieu et des besoins de celui-ci.
  - b) Coordonner l'aménagement autour des arrêts d'autobus, afin d'éviter que les utilisateurs aient à attendre l'autobus en bordure d'une bande ou d'une piste cyclable, descendre de l'autobus dans celles-ci, etc.
  - c) Avoir des discussions préalables avec les représentants des chauffeurs d'autobus, qui travaillent sur le terrain et sont les plus au fait des impacts de tels réaménagements.
  - d) S'assurer que l'aménagement prévu permet de respecter les normes en vigueur, notamment en matière de largeur minimale et de dégagement, par exemple.
8. Garder en tête l'importance d'avoir une vue d'ensemble et une perspective globale, soit que l'ensemble des projets en cours dans la Ville (réaménagements, chantiers de la Ville et externes, fermetures de rue, etc.) soit synchronisé.
9. Éviter d'évaluer les répercussions en matière de sécurité uniquement par projet individuel, mais le faire plutôt globalement. **(Recommandation 5)**
10. Les arrondissements doivent disposer en tout temps des plans clairs, et mis à jour de manière régulière, de l'emplacement des espaces de stationnement réservés, des débarcadères, des arrêts d'autobus, des bornes de recharges pour véhicules électriques, et de tout autre élément qui

---

<sup>6</sup> Des arrondissements ont effectué de telles visites et/ou ont demandé au SUM d'en effectuer, ce qui a permis de dénouer énormément d'impasses et de problèmes, selon ce qui nous a été relaté.

doit être déplacé dans le cadre de tels réaménagements  
(**Recommandations 8 a) et 15 b)**)

## **PARTAGE DES RESPONSABILITÉS**

11. Octroyer les ressources nécessaires pour permettre aux arrondissements d'accomplir leur rôle adéquatement, lorsque les projets dont ils ont la charge en matière de communications, par exemple, ne découlent pas de leur initiative (**Recommandation 13 a)**).

## **PARTAGE DE L'INFORMATION**

12. Améliorer le partage de l'information entre les différentes entités de la Ville, et à l'intérieur de certains arrondissements. (**Recommandation 2a)**)
13. S'assurer d'un partage efficace de l'information afin que le système des « [Avis et Alertes](#) » soit utilisé à son plein potentiel et soit une source de référence fiable pour les citoyens.

## **COMMUNICATIONS**

14. Instaurer des mécanismes de coordination adaptés et améliorés entre les entités centrales de la Ville, les responsables des communications de la Ville centre, le service du 311, et les responsables des communications au sein des arrondissements. (**Recommandation 2)**)
15. Quand plusieurs aménagements sont réalisés au même moment, mais relèvent de différentes entités (comme ce qui s'est produit à l'été 2020), clarifier, dans un délai précédent l'exécution du projet, par écrit (via le Web et par courrier postal, afin de rejoindre l'ensemble des citoyens), la nature de chaque projet, ses implications, sa nature permanente ou temporaire, ses responsables, etc. : afin que le service du 311 puisse donner un minimum d'informations aux citoyens, en attendant que les arrondissements communiquent avec les citoyens. (**Recommandations 2 et 3)**)
16. Assurer une réflexion approfondie avant d'informer les citoyens d'une décision prise et d'un aménagement prévu, afin d'éviter de la confusion (**Recommandation 4)**)
17. Sensibiliser les équipes de conception et de réalisation de projets comme les VAS, à l'importance de communiquer rapidement le plus d'informations possible, pour permettre aux responsables des communications de faire leur travail en amont. (**Recommandation 2)**)
18. Accorder aux responsables des communications de la Ville suffisamment de temps pour : (**Recommandation 2)**)
  - a. Créer une page sur le site de la Ville expliquant les travaux prévus et leur durée

- b. Préparer un avis préalable aux travaux, destiné à l'ensemble des citoyens et contenant l'information adéquate (nature des travaux, impacts, durée, contact en cas de questions ou plaintes, informations sur les Avis et Alertes, etc.)
  - c. Envoyer ledit avis dans un délai suffisamment préalable au début des travaux pour permettre aux citoyens touchés, notamment par des enjeux de stationnement ou de transport en commun, de s'adapter et de manifester leur mécontentement le cas échéant (**Recommandation 4**)
  - d. Fournir l'information requise aux responsables des communications à la Ville centre, aux agents du 311 et aux arrondissements, en temps utile
  - e. Évaluer avec les arrondissements la possibilité de mettre en place une adresse courriel spécifique à chaque projet, telle l'adresse mise en place par l'arrondissement de Montréal-Nord, afin de faciliter la prise en charge des plaintes et assurer des suivis plus adéquats.
19. Dédier une page Web spécifique au projet avant même son lancement, afin qu'elle soit disponible dès l'annonce faite et y référer sur le dépliant distribué aux citoyens. Prévoir également d'autres méthodes de diffusion de l'information, pour les personnes n'ayant pas accès à Internet, et d'élargir le spectre de diffusion de l'information. (**Recommandation 2**)
20. Possiblement revoir la méthode d'envoi des avis aux citoyens, s'il s'agit d'un problème systématique.<sup>7</sup>
21. Élargir le spectre de types de diffusion de l'information aux citoyens. (**Recommandations 2, 3 c) et 4**)
22. Communiquer les informations relatives aux projets à venir suffisamment à l'avance pour que les citoyennes et citoyens puissent s'exprimer sur le projet et s'organiser par rapport aux changements prévus. (**Recommandation 4**)
23. Évaluer l'opportunité de nommer un agent de liaison ou une personne pivot pour des grands projets qui traversent plusieurs arrondissements, comme celui des VAS, et impliquent donc beaucoup de coordination.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Plusieurs dizaines de citoyens nous ont dit ne pas avoir reçu d'avis, notamment les citoyens résidant dans des immeubles à logements. Quelques arrondissements nous ont confirmé avoir reçu le même genre de plainte de la part de citoyens.

<sup>8</sup> Dans le cadre du projet des VAS, étant donné le nombre de services et d'arrondissements impliqués ainsi que l'ampleur du projet, le Service de concertation des arrondissements a effectué une coordination des actions tactiques par l'entremise d'un responsable désigné. Ce responsable a de plus été assigné à titre d'agent de liaison au CCMU afin d'assurer l'arrimage entre les décisions stratégiques de ce dernier et les décisions tactiques des services et des arrondissements.

24. Clarifier les directives aux agents du 311 quant aux manières de saisir les données dans les systèmes de la Ville, afin d'en faciliter la prise en charge par les entités concernées. (**Recommandation 2 b)**)
25. Donner instruction aux agents du 311 de prendre en note les coordonnées électroniques des citoyens, en plus de leurs numéros de téléphone, pour faciliter les suivis par les arrondissements (**Recommandation 2 b)**)
26. Avoir, pour les projets de grande ampleur (tels le REV et les VAS), une désignation spécifique dans le système de gestion des demandes citoyennes, ou encore établir une adresse courriel spécifique, dans le but de centraliser les plaintes et assurer une prise en charge adéquate et uniforme. (**Recommandation 2**)
27. S'assurer que des accusés de réception soient envoyés à tous les citoyens s'adressant à la Ville et/ou aux arrondissements, et que toutes les plaintes et demandes soient lues, prises en compte et adressées. (**Recommandation 12**)
28. Lire et traiter l'ensemble des demandes des citoyens, en faire un bilan lorsque pertinent et le conserver pour référence future dans le développement de projets similaires. (**Recommandation 2 d)**)
29. Former davantage le personnel du service du 311 et des arrondissements sur le rôle de l'Ombudsman de Montréal, afin de diriger adéquatement les citoyens et afin de gérer leurs attentes lorsqu'ils s'adressent à notre bureau étant donné notre juridiction de « dernier recours ».

## **SÉCURITÉ**

### **(Recommandations 5, 6 et 13 b) c))**

30. Accorder suffisamment de temps aux entités responsables d'effectuer des vérifications préalables à l'implantation du projet en matière de sécurité.
31. Revoir les impacts des voies de circulation uniques étroites qui se croisent.
32. Considérer les problèmes de visibilité causés par de tels aménagements.
33. Clarifier la directive à suivre pour les camions de collecte des résidus afin d'assurer la sécurité des cyclistes, tout en évitant des enjeux de congestion automobile.
34. Impliquer Postes Canada et d'autres services de livraison de produits essentiels (pharmacies, épiceries, etc.) afin d'assurer le service sécuritaire et uniforme sur l'ensemble du territoire.
35. Revoir les impacts des changements de sens de circulation.
36. Effectuer et demander des analyses *post mortem* relativement aux aménagements réalisés cet été, et produire compte rendu spécialisé (par type d'entité, par exemple par les arrondissements, Urgences Santé, le

SPVM, le SIM, etc.) sur les éléments problématiques (par exemple, le nombre d'accidents, les intersections à revoir, etc.).

37. Fermer les réaménagements à la circulation cycliste ou piétonne, selon l'aménagement, tant que les travaux ne sont pas parachevés, ou prévoir des trajets alternatifs et de la signalisation adéquate, le tout pour la sécurité des usagers.
38. S'assurer que le marquage au sol et la signalisation pour les voies automobiles soient clairs dès le début du projet.
39. Adapter les feux de circulation et la signalisation dans le but de sécuriser les intersections, tout maintenant une circulation automobile fluide.
40. Améliorer l'état de la chaussée pour assurer la sécurité des cyclistes.
41. Garder en tête l'importance de conserver un axe nord-sud dégagé qui permet aux véhicules d'urgence de se rendre rapidement au centre-ville, ce à la demande du SIM.
42. S'assurer de la continuité des pistes ou bandes cyclables, à la hauteur des saillies de trottoirs.
43. Revoir spécifiquement à l'égard de la VAS Christophe-Colomb l'aménagement de l'intersection du boulevard Crémazie, advenant une reconduction du projet.
44. Revoir, spécifiquement à l'égard de la VAS Rachel, l'intersection André-Laurendeau, et toute autre intersection pouvant poser des enjeux similaires.

## **BORNES DE RECHARGE ÉLECTRIQUE**

45. S'assurer de leur déplacement préalable sur des rues transversales, afin qu'elles soient disponibles en tout temps. (**Recommandation 15**)

## **RETRAIT D'ESPACES DE STATIONNEMENT**

46. Tenir compte des espaces de stationnement réservés, des débarcadères, des zones de SRRR, etc. avant d'aller de l'avant avec des retraits d'espaces de stationnement.
47. Tenir compte des impacts du retrait de stationnement dans des commerces fréquentés par des gens ne pouvant se déplacer à vélo, à pied sur de longues distances ou en autobus (pharmacies, cliniques, épiceries, etc.).
48. Évaluer, en amont et avant l'implantation des changements, la mise en place d'alternatives aux espaces de stationnement retirés.
49. Sonder en amont les établissements et commerces pouvant être touchés par des tels retraits d'espaces de stationnement (CLSC, hôpitaux, écoles, garderies, institutions municipales, etc.).

50. Donner des alternatives en matière de stationnement aux citoyens, advenant que certains projets soient relancés pour être mis en place deux à quatre saisons par année.
51. Établir des critères d'évaluation et de traitement plus souples lorsque des demandes particulières de stationnement sont présentées (tels l'agrandissement de zones de SRRR, l'ajout d'espaces de livraison et de débarcadères ou parcomètres pour les commerçants, centres et institutions, etc.), afin de diminuer les délais de traitement (qui vont de quelques dizaines de jours à des centaines de jours)
52. Tenir compte du profil type des résidents de chaque secteur pour déterminer les besoins en termes de stationnement avant de procéder à leur retrait.

## **PARTICIPATION CITOYENNE**

53. Favoriser la réalisation de démarches de consultation publique, malgré qu'elles ne soient pas obligatoires, le tout en vertu d'une certaine obligation d'acceptabilité sociale.
54. Effectuer des exercices de participation citoyenne, telle des consultations ou des sondages, réellement représentatifs de la population montréalaise dans son ensemble. (**Recommandation 11**)
55. Rendre plus accessibles les séances d'information, et les diffuser davantage. (**Recommandations 2, 3 et 11**)

## **ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE**

56. Prendre en compte en amont, lors de l'élaboration de projets, l'accessibilité universelle dans toutes ses facettes : transport en commun, signalisation, marquage au sol, stationnements, débarcadères, etc. (**Recommandations 7 a), 8 et 9**)
57. Consulter des organismes spécialisés en accessibilité universelle en amont, afin d'obtenir leur avis, et s'adapter en conséquence. (**Recommandation 7 b)**)

## **CORRIDORS SANITAIRES**

58. Clarifier la signalisation destinée aux piétons et cyclistes, afin d'assurer une cohabitation sécuritaire. (**Recommandation 1**)

## **SUIVI DES PROJETS**

59. Effectuer des études d'évaluation de la circulation, du stationnement, de l'utilisation des voies cyclables (comptages), réaliser des comptages automobiles dans les rues avoisinantes pour évaluer les nuisances causées, etc.

60. Installer des compteurs à plusieurs endroits sur les aménagements, de l'est à l'ouest, et du sud au nord, afin de fournir des informations réellement représentatives de l'utilisation qui en est faite. Réaliser ces comptages pour les voitures circulant sur les rues visées par le projet ainsi que sur les rues avoisinantes, afin de tenir compte des impacts. (**Recommandation 14 a)**)
61. Impliquer les citoyens et les commerçants dans l'adaptation des projets, au besoin, au vu de l'évolution des aménagements et des constatations réalisées au fil du temps.
62. Demander des comptes rendus aux entités responsables de la sécurité (SPVM, SIM, Urgences Santé, etc.) et à la STM, et s'adapter en conséquence. (**Recommandation 5 b)**)



# Annexe C

## Liste des Recommandations émises

Les recommandations de l'Ombudsman de Montréal mentionnées dans ce rapport sont regroupées ci-après, selon qu'elles visent :

- Les **aménagements actuels et futurs, de manière générale**
- Les **aménagements futurs**, au vu de nos constatations des volets de l'enquête concernant les corridors sanitaires et Voies actives sécuritaires (VAS)
- Le **Réseau Express Vélo (REV)** en général.
- Le **REV Bellechasse**, pris en charge par l'arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie en particulier.

### **Aménagements actuels et à venir en général**

#### **Recommandation 11**

##### **Participation citoyenne**

Lorsque la Ville de Montréal entreprend des démarches de participation citoyenne, elle doit s'assurer que :

- a) Le processus soit équitable et englobe l'ensemble des secteurs visés par les aménagements prévus (LC, par. 54).
- b) Les modes de participation soient inclusifs, notamment en les promouvant et diffusant via divers modes de communication (LC, par. 54-55).

#### **Recommandation 12**

##### **Participation citoyenne**

La Ville de Montréal doit tenir compte et répondre diligemment aux plaintes que les citoyennes et citoyens formulent auprès des arrondissements ou du service du 311 (LC, par. 14, 27).

#### **Recommandation 15**

##### **Bornes de recharge pour les véhicules électriques – Général**

La Ville de Montréal doit :

- a) S'assurer que la relocalisation des bornes de recharge soit effectuée préalablement aux travaux d'aménagement afin que celles-ci soient disponibles en tout temps (LC, par. 45).
- b) Détenir des plans clairs, mis à jour de manière régulière, de l'emplacement des bornes de recharge, afin de faciliter leur relocalisation en temps opportun (LC, par. 10)

## **Aménagements futurs**

### **Recommandation 1**

#### **Sécurité – Corridors sanitaires**

Dans le cas où des corridors sanitaires seraient réinstallés, la Ville de Montréal doit préciser clairement dans la signalisation, à quelle catégorie d'usagers (cyclistes ou piétons) l'aménagement est destiné (Liste de contrôle (LC), par. 58).

### **Recommandation 2**

#### **Informations et communications citoyennes – Aménagements futurs**

Dans le cas d'un projet comme les VAS, la Ville de Montréal doit :

- e) Améliorer la coordination des équipes et planifier de sorte que les responsables des communications disposent de suffisamment de temps pour réaliser les tâches associées à la mise en œuvre des améliorations et mesures énoncées dans ce rapport en matière d'informations et de communications citoyennes (LC, par. 12, 15, 17-19, 21 et 30).
- f) Clarifier et uniformiser les pratiques au sein du service du 311, comme indiqué dans ce rapport (LC, par. 14, 17-18 et 24-26).
- g) Traiter toutes les plaintes et demandes des citoyennes et citoyens et documenter les suivis de celles-ci (LC, par. 28).
- h) Faire le bilan de l'ensemble des commentaires et plaintes citoyennes et tenir compte de ce bilan dans l'élaboration de projets futurs (LC, par. 28).

### **Recommandation 5**

#### **Sécurité – Aménagements futurs**

Dans le cas d'un projet comme les VAS, la Ville de Montréal doit :

- a) Analyser et considérer tous les éléments de préoccupations en matière de sécurité énumérés dans ce rapport (Section 4.4 et LC, par. 30-44).
- b) Tenir compte des évaluations *post mortem* du projet des VAS, réalisées à l'interne et au sein des autres entités concernées, tels le SIM, le SPVM et la STM (LC, par. 36).
- c) Accorder suffisamment de temps aux entités responsables pour effectuer les vérifications préalables à l'implantation du projet (LC, par. 30).

### **Recommandation 7**

#### **Accessibilité universelle (en général) – Aménagements futurs**

Dans le cas d'un projet comme les VAS, la Ville de Montréal doit :

- a) Tenir compte des enjeux d'accessibilité universelle reliés aux aménagements cyclables bordant des trottoirs (LC, par. 56).
- b) Tenir compte des observations et des recommandations de l'organisme Société Logique.
- c) Consulter en amont des organismes spécialisés en matière d'accessibilité (LC, par. 57).
- d) Consulter au préalable les établissements touchés par les aménagements, qui desservent une clientèle aux besoins particuliers (LC, par. 6, 56-57).

## **Aménagements futurs**

### **Recommandation 8**

#### **Accessibilité universelle (espaces de stationnement réservés et débarcadères) – Aménagements futurs**

Dans le cas d'un projet comme les VAS, la Ville de Montréal doit :

- a) Disposer en tout temps de plans clairs et mis à jour régulièrement qui illustrent l'emplacement des espaces de stationnement réservés, des débarcadères, et de tout autre aménagement pouvant affecter l'accessibilité universelle (LC, par 10 et 56).
- b) Consulter en amont, les bénéficiaires des espaces réservés et les établissements desservant des citoyennes et des citoyens qui requièrent des aménagements accessibles universellement.

### **Recommandation 9**

#### **Accessibilité universelle (transport en commun) – Aménagements futurs**

Dans le cas d'un projet comme les VAS, la Ville de Montréal doit :

- a) Tenir compte des impacts concernant le transport en commun et son accessibilité universelle, avant d'amorcer le projet (Section 4.5.1.1, LC, par. 56).
- b) Impliquer en amont la STM et lui donner des délais suffisants pour lui permettre de soumettre ses commentaires et de s'ajuster en conséquence (LC, par. 7 et 56).
- c) S'assurer que chaque arrêt d'autobus qui est accessible universellement le demeure (LC, par. 56).
- d) Advenant la reconduction des projets de l'avenue du Mont-Royal et/ou de la rue Rachel, s'assurer que les impacts causés par le déroutement des trajets d'autobus soient palliés par une ou des alternatives adéquates.

### **Recommandation 13**

#### **Impacts des aménagements – Aménagements futurs**

La Ville de Montréal doit, avant de lancer un projet d'aménagement :

- a) Consulter les arrondissements et leur fournir le temps et les ressources nécessaires pour effectuer les vérifications requises (LC, par. 1-4, 11).
- b) Considérer les impacts sur la circulation (LC, par. 5, 59 et 30-44).
- c) Conserver un axe de circulation nord-sud suffisamment dégagé pour permettre le maintien adéquat des services d'urgence (LC, par. 41).

## **Réseau Express Vélo (REV) en général**

### **Recommandation 3**

#### **Informations et communications – REV**

Pour les axes du REV à venir, la Ville de Montréal doit :

- a) Mettre à jour régulièrement la page Web dédiée au REV et y incorporer tout nouvel axe avant le début des travaux (LC, par. 15).
- b) Référer, dans toute communication aux citoyennes et citoyens, à l'adresse Web spécifique du projet (LC, par. 15).
- c) Prévoir d'autres méthodes de diffusion de l'information que le Web (LC, par. 21, 55).

### **Recommandation 6**

#### **Sécurité – REV**

L'OdM recommande à la Ville de Montréal de poursuivre les vérifications entreprises et les interventions amorcées par rapport aux divers aspects reliés à la sécurité du REV.

### **Recommandation 10**

#### **Accessibilité universelle – REV**

L'OdM recommande à la Ville de Montréal de tenir compte de l'ensemble des observations contenues dans la section 4.5 du présent rapport pour l'ensemble du projet du REV.

## **REV Bellechasse/Arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie**

### **Recommandation 4**

#### **Informations et communications citoyennes – Rosemont–La Petite-Patrie**

L'arrondissement de Rosemont–La Petite-Patrie doit :

- a) Transmettre aux citoyennes et citoyens, dès le lancement de ses projets, des informations claires et précises, afin d'éviter toute confusion (LC, par. 16, 18 c) et 21-22).
- b) Communiquer cette information suffisamment à l'avance pour que les citoyennes et citoyens puissent s'exprimer sur le projet et s'organiser par rapport aux changements prévus (LC, par. 18 c), 21, 22).

### **Recommandation 14**

#### **Monitoring – REV Bellechasse**

L'arrondissement Rosemont–La Petite-Patrie doit :

- a) S'assurer, dans le cadre de son monitoring, que les compteurs soient situés à plusieurs endroits sur le REV, de l'est à l'ouest de la rue de Bellechasse, afin de fournir des informations réellement représentatives de l'utilisation qui en est faite. (LC, par. 60)
- b) Poursuivre les vérifications en cours par rapport aux espaces de stationnement disponibles, notamment durant la période hivernale, afin de répertorier l'ensemble des impacts pertinents.