



FOIRE AUX QUESTIONS

Réponses aux interrogations les plus fréquentes des citoyens
quant aux projets de réfection d'infrastructures routières

*Notez que les informations fournies ci-dessous demeurent générales
et pourraient varier selon l'ampleur du projet.*

SOMMAIRE

COMMUNICATION DES TRAVAUX	1
PLANIFICATION DES TRAVAUX	3
CONCEPTION DES TRAVAUX	4
DÉROULEMENT DES TRAVAUX.....	10
DOMMAGES, REQUÊTES ET PLAINTES.....	12

COMMUNICATION DES TRAVAUX

Comment pouvons-nous savoir à quel moment la réfection de notre rue est prévue?

Tous les travaux majeurs réalisés par la Ville sont identifiés dans un programme triennal d'immobilisations (PTI). Le PTI est un outil de planification des investissements, sur trois ans, pour l'acquisition de biens ou l'exécution de travaux. Il permet aux municipalités de faire des prévisions budgétaires et d'élaborer un calendrier de réalisation des emprunts. Le conseil municipal doit en adopter un annuellement pour les trois années subséquentes.

Le PTI est habituellement entériné par le conseil municipal lors d'une séance extraordinaire au mois de décembre de chaque année. Il est donc possible de prendre connaissance du PTI adopté lors de cette séance. Si la réfection de la rue espérée ne se retrouve dans le PTI, les citoyens peuvent contacter le Service du génie pour savoir quand, approximativement, il est planifié d'effectuer la réfection d'une rue en particulier puisque le Service du génie a une planification des projets sur une échéance d'environ 10 ans. L'ordonnancement des projets est toutefois sujet à changement. Une nouvelle priorisation des projets est toujours possible en fonction des subventions accordées, des mises à jour des plans directeurs, de projets dont la réalisation est préalablement requise, des exigences environnementales et des décisions du conseil municipal.

Quels moyens de communication la Ville utilise-t-elle pour communiquer les informations sur les travaux?

Pour chaque projet de réfection, les riverains (citoyens concernés) sont d'abord informés au moyen d'une lettre expliquant que la Ville entreprendra éventuellement des travaux et que des professionnels effectueront des relevés dans la rue ou sur leur terrain.

Selon l'ampleur des travaux, lorsque les plans préliminaires sont complétés, la Ville invite les citoyens à une rencontre d'information. Durant la période des soumissions, les riverains peuvent être invités à venir rencontrer la Ville lors d'une soirée « portes ouvertes » s'ils désirent prendre connaissance des plans de construction avec les explications de l'ingénieur-concepteur et du surveillant de chantier.

Un peu avant les travaux, les riverains reçoivent une lettre les informant du déroulement des travaux et en précise l'échéancier.

Durant les travaux, des lettres particulières peuvent être remises aux riverains par l'entrepreneur ou le surveillant pour les informer, par exemple, d'un non-accès à leur stationnement.

Quand saurons-nous précisément quand les travaux seront réalisés?

Le moment exact des travaux est communiqué à la Ville par l'entrepreneur au moment de la réunion de démarrage du chantier. Après cette rencontre, une lettre est acheminée aux riverains.

Quand saurons-nous précisément que les travaux sont complétés?

Ni l'entrepreneur ni la Ville ne connaissent le moment exact de la fin des travaux, car il peut varier selon une panoplie de facteurs, dont les conditions météorologiques. Aucun avis n'est distribué pour informer les citoyens que les travaux sont complétés.

Notez par ailleurs que la couche d'usure (couche de pavage de surface) est normalement effectuée l'année subséquente aux travaux.

Puis-je obtenir une copie des plans?

Oui, un citoyen intéressé peut obtenir une copie papier des plans en défrayant les coûts de délivrance pour une impression, en conformité avec la liste des frais exigibles.

PLANIFICATION DES TRAVAUX

Comment l'ordonnancement des projets est-il déterminé?

Pour établir une priorité des projets d'infrastructures à réaliser, la Ville s'est dotée d'un plan d'intervention en infrastructure, dont le rôle est la planification des investissements et l'établissement des priorités d'intervention sur le réseau. Pour réaliser l'ambitieux programme d'entretien et de réhabilitation des infrastructures, il fallait se doter d'outils de gestion performants et, à la base, d'un portrait précis et actuel de toutes les composantes du réseau. Pour réaliser cet « inventaire », une vaste campagne d'inspection de l'état du réseau d'égouts a été réalisée ainsi qu'une auscultation de l'état des chaussées de toutes les rues. En fonction des résultats obtenus, de la gravité des anomalies observées, de l'âge et du nombre de bris des conduites d'aqueduc, une cote de dégradation a été attribuée à chacun des tronçons de rue du territoire. L'ordonnancement des projets est ensuite établi en fonction de ces cotes de dégradation et des projets admissibles à une subvention. Les rues sans bordure avec fossés sont ensuite priorisées.

Les interventions planifiées sur les artères et collectrices principales ne sont pas nécessairement planifiées en fonction du plan d'intervention, mais souvent, seulement en fonction de l'état de dégradation de la chaussée.

Plusieurs rues sont très dégradées. Pourquoi la Ville n'intervient pas plus rapidement?

Les investissements dans les infrastructures sont planifiés en fonction de la capacité de payer des citoyens et des subventions gouvernementales accordées. Depuis quelques années, la Ville a accéléré ses investissements dans les infrastructures pour rattraper le déficit des investissements.

Pourquoi refaites-vous une partie du pavage d'une rue qui semble relativement en bon état alors que la chaussée sur d'autres rues est beaucoup plus dégradée?

Pour améliorer globalement l'état des chaussées, il est nécessaire d'intervenir sur trois plans, soit les travaux **préventifs** (scellement de fissures), les travaux **curatifs** et les travaux **correctifs**. L'entretien des artères et collectrices principales est une priorité en raison des coûts d'entretien élevés, de l'achalandage, du confort des usagers et des enjeux de sécurité.

Les travaux curatifs et correctifs sont donc priorisés sur ces artères puisqu'ils prolongent significativement la durée de vie des chaussées et qu'ils sont très rentables. Pour bien visualiser la rentabilité de ces investissements, nous vous invitons à consulter le site Web <http://entretiendesroutes.ca/la-degradation-des-routes/>.

Les travaux curatifs fréquemment réalisés consistent à effectuer une opération de planage (fraisage) et le pavage de l'enrobé bitumineux. Cette technique permet de remplacer la première couche de pavage (+/- 50 mm) détériorée de la chaussée afin de prolonger sa durée de vie d'environ 10 ans.

Si nous attendons que la chaussée se dégrade davantage, la couche de base de la chaussée sera affectée et il faudrait, à moyen terme, reconstruire toute la chaussée à des coûts de 3 à 4 fois supérieur à ce type d'intervention. De plus, sans cette intervention, nous serions, dans les prochaines années, appelés à intervenir fréquemment sur cette artère en période printanière pour colmater des nids-de-poule. À moyen terme, les coûts d'entretien dépasseraient les investissements prévus pour l'opération de planage et de pavage et, au

terme de ces interventions palliatives, nous serions dans l'obligation de reconstruire inévitablement la chaussée du boulevard. Ce type d'intervention permet de minimiser les coûts d'entretien et d'améliorer le confort de roulement pour les sept à dix prochaines années.

D'autres rues sur le territoire sont plus dégradées que les artères et collectrices principales où une opération de planage et de pavage a été ou sera réalisée, mais il faut savoir que ces autres rues exigent, pour la plupart, une intervention sur le réseau d'aqueduc, l'égout sanitaire et souvent l'installation d'un réseau pluvial en raison des bris d'eau et des problèmes de drainage. Les travaux requis sur ces rues constituent des travaux majeurs et exigent un tout autre investissement de l'ordre de 15 fois supérieur à ceux réalisés lors d'une opération de planage et de pavage.

Pourquoi les rues locales ne font pas l'objet d'une opération de planage et de pavage?

La circulation de véhicules lourds est la principale cause de dégradation de la chaussée. Puisque les rues locales sont beaucoup moins utilisées par le camionnage que les collectrices et les boulevards, la dégradation du pavage sur les rues locales est donc beaucoup plus lente. La couche d'usure sur une rue locale ayant une bonne fondation est en mesure de résister durant 30 à 40 ans sans nécessiter d'investissement important comme des opérations récurrentes de colmatage de nids-de-poule. Les investissements de reconstruction de la couche d'usure sont donc concentrés sur les collectrices et les boulevards.

CONCEPTION DES TRAVAUX

Est-ce que des mesures de modération de la circulation sont considérées lors de la planification des travaux?

Absolument. Des comptages véhiculaires sont effectués avant la conception pour vérifier s'il y a une problématique de circulation. Des visites sur le terrain sont également effectuées pour évaluer l'achalandage piétonnier afin de vérifier si des mesures préférentielles pour les piétons doivent être retenues. Les mesures de modération de la circulation peuvent prendre différentes formes, notamment une intersection surélevée, des saillies, de la signalisation dynamique, des modifications de la géométrie routière ou d'ajouts d'un trottoir ou d'une piste cyclable.

Comment déterminez-vous la largeur de la rue?

La largeur des rues locales (volume de circulation de moins de 500 véhicules par jour et à faible densité) est habituellement de 7,5 mètres. Cette largeur permet le stationnement sur rue d'un seul côté.

La largeur des rues collectrices ou ayant une densité plus importante a habituellement une largeur de 8,5 mètres. Le stationnement est parfois permis des deux côtés et parfois d'un seul côté dans des zones de refuge pour le stationnement (élargissement de la chaussée pour permettre le stationnement).

Quant aux boulevards et autres artères principales, la largeur de la chaussée est décidée au cas par cas.

Est-ce qu'il y aura un trottoir ou une piste multifonctionnelle sur ma rue? Sinon, quels sont vos critères pour l'implantation d'un trottoir ou une piste multifonctionnelle?

Des critères décisionnels ont été fixés à l'interne comme outils d'aide à la décision pour l'implantation de trottoirs ou d'une piste multifonctionnelle. La Ville a élaboré un plan de mobilité active qui illustre les trottoirs et pistes projetés sur le territoire. Malgré cet outil additionnel, une analyse particulière pour chaque projet sera effectuée lors de la conception. Les critères décisionnels prennent notamment en considération la densité de population, la hiérarchie routière, le volume de circulation, les corridors scolaires et les trajets d'autobus.

Est-ce qu'il y aura de nouvelles zones d'interdiction de stationnement à la fin des travaux?

À la fin des travaux, il est possible que de nouvelles zones d'interdiction soient en vigueur en raison d'une géométrie routière ou d'une mise aux normes de la signalisation. Dans d'autres situations, des interdictions de stationner sont prévues afin d'améliorer la fluidité de la circulation, notamment sur les collectrices où l'on retrouve des zones de refuge pour le stationnement.

Nous avons des problèmes ou des particularités concernant les raccordements d'aqueduc ou d'égout de notre résidence, notre stationnement, notre aménagement paysager ou le drainage de notre terrain. Est-ce que ces problèmes ou ces particularités peuvent être considérés dans la conception?

Lors de la conception, nous nous assurerons que le terrain en façade de la rue puisse bien se drainer vers la rue une fois les travaux réalisés. Au besoin, un abaissement de bordure ou petit puisard peut être prévu sur le terrain pour assurer un bon drainage. Aucune vérification n'est effectuée pour s'assurer que le drainage en arrière des résidences est effectué correctement. Il est de la responsabilité des propriétaires d'installer, si requis, une tranchée drainante et de raccorder le tuyau de la tranchée au branchement pluvial que la Ville apporte à la ligne d'emprise.

Quant aux problèmes concernant les branchements d'aqueduc ou d'égouts sur la portion privée, nous recommandons fortement que les travaux de réparation ou de remplacement se fassent avant les travaux. De cette façon, votre terrain n'aura pas à être endommagé à deux reprises.

Quel sera le niveau final de la rue par rapport à ma résidence?

Le niveau de la rue est déterminé en fonction de plusieurs facteurs et critères. La rue est constituée d'une succession de points hauts et de points bas visant à drainer les eaux de surface de la rue vers les puisards. Si toutes les propriétés sur une même rue sont relativement au même niveau, il est tout à fait prévisible qu'une propriété se retrouve vis-à-vis le puisard, c'est-à-dire à un point bas de la rue. À cet endroit, le niveau entre la rue et la résidence sera plus élevé, ce qui implique que la pente du terrain pour rejoindre la nouvelle bordure sera plus abrupte.

De façon générale, la Ville essaie de maintenir une pente minimale de 1 % de tous les terrains vers la rue. Les terrains les plus critiques sont ceux localisés aux points hauts (entre deux puisards). Il est donc difficile, avant la conception finale du projet, de dire à quel niveau exactement sera la rue.

Nous essayons toujours d'obtenir le meilleur compromis possible. Dans les pires situations, lorsque le niveau terrain est trop bas (moins de 1 % de pente vers la chaussée) par rapport au niveau de la rue, la Ville installe un puisard hors chaussée ou abaisse la bordure vis-à-vis le terrain pour assurer un drainage adéquat de la propriété. Lorsque le terrain est trop haut et que les pentes dépassent 30 %, un muret peut être installé.

Je possède un stationnement en contre-pente avec un garage au niveau du sous-sol. Quelle mesure prendra la Ville pour éviter que mon stationnement soit inondé?

Lorsque le stationnement est en contre-pente, la Ville procède normalement à l'installation d'un dos-d'âne pour éviter que l'eau accumulée dans la rue puisse se drainer vers la résidence lors d'un événement pluvieux important. Dans certaines situations particulières, notamment lorsque la rue rejoint un seul point bas, nous nous assurons que le niveau normal de l'entrée est plus élevé que le prochain point haut (niveau de la rue entre deux puisards). Il est donc possible qu'aucun dos-d'âne ne soit posé. Advenant le cas, il est très important que le dos-d'âne soit refait au même niveau si vous procédez à la réfection de votre stationnement.

Est-ce qu'il y aura de l'aménagement paysager dans le cadre des travaux?

Lorsqu'il s'agit d'une collectrice ou d'un boulevard, la Ville procède généralement à l'aménagement des îlots ou des bandes vertes entre la bordure et une piste cyclable ou un trottoir. Il peut s'agir de plantation de vivaces ou simplement de plantation d'arbres.

Est-ce qu'il y aura de nouveaux lampadaires?

Dans tous les projets de réfection, une analyse photométrique est réalisée afin de s'assurer que les critères d'éclairage fixés par la Ville sont respectés. Si les résultats obtenus ne rencontrent pas les critères fixés, de nouveaux lampadaires seront ajoutés. Lorsque des poteaux de bois (poteaux d'Hydro-Québec) sont présents en façade des propriétés, les luminaires sont installés directement sur ces poteaux de bois afin d'éviter une multiplication d'éléments verticaux.

Comment sont déterminés les emplacements des nouveaux lampadaires?

Les lampadaires sont normalement installés à chaque intersection et à une distance variant entre 30 et 50 mètres. Dans la mesure du possible, les lampadaires sont localisés à la limite entre deux propriétés et à 1,5 mètre d'un stationnement. Afin de conserver un éclairage uniforme, il arrive parfois que les lampadaires soient localisés à des endroits moins souhaitables.

À quoi ressembleront les nouveaux lampadaires?

Habituellement, le modèle des nouveaux luminaires installés est habituellement celui qui a été utilisé dans le secteur du Pont-de-Pruche (rue Taillon Est). Le modèle peut légèrement varier selon le fournisseur. Cependant, il peut arriver qu'un modèle différent soit utilisé pour s'harmoniser avec un autre modèle utilisé quelques années auparavant. Pour le noyau villageois (rue Principale et montée Robert), un modèle distinct peut également être utilisé afin de rappeler le caractère patrimonial. Dans tous les cas, la Ville préconise des lampadaires dotés d'une potence (luminaire en porte-à-faux) plutôt qu'un modèle de type « chandelle » (luminaire au bout du fût) puisqu'il est plus facile de remplacer à grande échelle des luminaires sur potence lorsque les luminaires auront atteint leur fin de vie utile.

Est-ce que l'éclairage sera amélioré?

S'il n'y pas d'ajout de nouveaux luminaires, l'éclairage ne sera pas significativement amélioré. Toutefois, les nouveaux luminaires auront une couleur plus froide, plus précisément de 3000 Kelvin. Les couleurs des objets seront donc plus perceptibles. Les nouveaux luminaires qui sont normalement spécifiés ne créent pas de pollution lumineuse puisque les luminaires sont du type à défilé absolu. Autrement dit, la lumière est entièrement dirigée vers la rue et aucune lumière n'est envoyée vers les résidences ni le ciel.

Est-ce que les poteaux électriques resteront en place?

Dans la majorité des cas, oui. Toutefois, les poteaux qui supportent seulement un luminaire et qui ne servent pas de lien électrique avec les résidences seront enlevés.

Est-ce que la compagnie Énergir (anciennement Gaz Métro) profitera des travaux de réfection pour prolonger son réseau gazier?

À chaque année, la Ville avise différents partenaires comme Énergir de la planification des travaux à venir. La décision de prolonger leur réseau dans le cadre des travaux leur appartient. Si vous souhaitez qu'Énergir prolonge le réseau sur votre rue, nous vous conseillons de communiquer directement avec eux. Pour une question de rentabilité, Énergir procède normalement lorsqu'un nombre minimal de résidents en fait la demande.

Est-ce que la végétation sur ma propriété sera endommagée durant les travaux?

La végétation qui empiète sur l'emprise publique est susceptible d'être endommagée par la machinerie durant les travaux. Pour éviter des dommages irréparables, la Ville procède à l'élagage de la végétation avant les travaux. Pour ce faire, les propriétaires doivent signer un avis de consentement afin que la Ville puisse procéder aux travaux d'élagage préventif. Si le propriétaire refuse, la Ville se dégage de toutes responsabilités quant aux dommages qui pourraient subvenir aux végétaux et affectant ainsi la santé et l'intégrité des végétaux. Les travaux d'élagage sont réalisés par un élagueur professionnel qui procède, strictement, au taillage des branches susceptibles de nuire aux manœuvres de la machinerie. Ces travaux d'élagage permettront d'éviter une situation potentielle où la machinerie pourrait causer de graves dommages à la végétation.

Puisque nous remplaçons des infrastructures jusqu'aux limites de l'emprise municipale, il arrive que la machinerie travaille à proximité de végétaux. Dans une telle situation, l'entrepreneur procède avec attention afin d'éviter le plus de dommages possibles aux végétaux. Des pénalités sévères lui sont imposées si des dommages sont causés à la végétation. Lorsque l'excavation est entravée par des racines, l'entrepreneur procède à la coupe des racines à la main au lieu de les arracher avec la machinerie, ce qui pourrait causer un tord irréparable aux végétaux.

Je possède un ou plusieurs gros arbres près de la rue, seront-ils conservés?

Dans la mesure du possible, nous tentons de conserver les arbres matures existants et d'éviter les travaux à proximité. Parfois, des modifications de la géométrie routière sont apportées aux plans lors de la conception afin de préserver le plus d'arbres possible.

Est-ce que mes plantations seront refaites après les travaux?

Si la plantation était localisée sur votre propriété en dehors de l'emprise municipale, la Ville procédera au remplacement des végétaux affectés. Toutefois, si la plantation était à l'intérieur de l'emprise, aucun remplacement n'est effectué. Nous invitons les citoyens qui souhaitent conserver leur plantation dans l'emprise à les retirer avant les travaux.

Je possède une haie ou de la végétation dans l'emprise municipale ou celle-ci empiète sur l'emprise municipale, sera-t-elle conservée?

La Ville est très sensible à la valeur que les citoyens accordent à leur haie ou les végétaux qu'ils ont plantés dans l'emprise vis-à-vis leur propriété. Lors de la conception, la végétation existante est prise en compte et les concepteurs tentent au maximum de minimiser les impacts sur la végétation. Dans certains cas, il n'est pas possible de conserver des végétaux ou une haie puisqu'ils seront en conflit avec un ouvrage ou les travaux réalisés. Dans cette situation, la Ville interpellera personnellement le citoyen pour l'aviser de la situation.

Des branches ou des troncs d'arbre dépassent ma limite de lot et empiète dans l'emprise municipale. Qu'arrive-t-il s'ils sont endommagés durant les travaux?

Dans le cadre de travaux de réfection, la Ville vous demandera votre consentement pour intervenir, aux frais de la Ville, sur la végétation qui empiète dans l'emprise afin qu'ils n'entravent pas la réalisation des travaux. Si le propriétaire n'a pas donné son consentement, il devra lui-même procéder aux travaux d'élagage. Si, malgré l'élagage préventif, la végétation est endommagée lors des travaux, la Ville procédera aux travaux d'élagage si le propriétaire avait donné son consentement. Dans le cas contraire, le propriétaire devra s'en charger. Si les végétaux sont irrécupérables et qu'un mauvais élagage effectué par le propriétaire n'est pas la cause, la Ville procédera au remplacement des végétaux aux frais de la Ville.

Est-ce que la Ville est en droit d'exiger que je procède à l'élagage de la végétation qui empiète dans l'emprise municipale?

Oui. Toute végétation qui empiète sur l'emprise de la Ville et qui nuit à la sécurité, la circulation ou les ouvrages doit être taillée par le propriétaire, et ce, à ses frais. Toutefois, dans le cadre de travaux de réfection, la Ville vous demandera votre consentement pour intervenir, aux frais de la Ville, sur la végétation qui empiète dans l'emprise afin qu'ils n'entravent pas la réalisation des travaux.

Qu'arrivera-t-il avec les ponceaux et les fossés?

Habituellement, lors d'un projet de réfection d'une rue locale, la rue est urbanisée, c'est-à-dire que nous procédons à l'enfouissement des fossés et à l'installation d'un réseau pluvial sous la chaussée. Les ponceaux sous vos stationnements ou dans les fossés canalisés sont donc enlevés.

Si vous avez aménagé des murets de soutènement aux extrémités de votre ponceau et que vous souhaitez conserver les matériaux utilisés pour la construction de ces murets, vous devrez désinstaller ces murets par vous-même avant les travaux.

Dans le cadre des travaux, je souhaite procéder ou prévoir l'élargissement de mon entrée de stationnement. Quelle est la procédure à suivre?

Pour toute question portant sur la modification de largeur d'une entrée charretière existante, vous devez communiquer avec le Service de l'urbanisme et de l'environnement qui vous accompagnera dans votre demande. Il s'assurera d'acheminer votre demande au Service du génie afin qu'elle soit considérée dans le cadre du projet de réfection de votre rue. La demande doit être formulée avant les travaux de construction des bordures, sans quoi, les travaux seront réalisés à vos frais.

Mon stationnement ou mon allée piétonnière est en pavé uni ou autre matériau particulier. Comment sera réparé mon stationnement ou mon allée piétonnière si le pavé n'a pu être récupéré ou s'il en manque des morceaux?

Durant la démolition, l'entrepreneur effectue une démolition manuelle du pavé uni (ou pierre) et l'entrepasse sur votre terrain. Lors de la reconstruction de votre allée ou votre stationnement, il arrive que des morceaux soient trop endommagés pour être réinstallés ou que des morceaux soient manquants pour rejoindre la bordure ou le trottoir. Dans cette situation, l'entrepreneur effectue des recherches dans les centres de distribution de pavé pour dénicher le même type de matériau que celui original afin de ragréer votre stationnement. Si le matériau n'est plus disponible, la Ville vous fera une proposition modifiant le design de votre stationnement existant en vue d'utiliser des morceaux de pavé pour ragréer votre stationnement ou votre allée jusqu'à la bordure ou le trottoir.

Est-ce que mon entrée de services (aqueduc, égout sanitaire et pluvial) sera remplacée jusqu'à ma résidence?

Non, la Ville procède au remplacement des branchements de service jusqu'aux limites de l'emprise municipale. Les travaux de réfection d'aqueduc et d'égouts représentent toutefois une bonne occasion pour remplacer votre entrée de services d'aqueduc et d'égout privés. Avant les travaux, la Ville offrira à tous les riverains que l'entrepreneur en charge des travaux se charge de remplacer votre entrée de services jusqu'à votre résidence moyennant le remboursement des coûts par chacun des riverains. Un communiqué à ce sujet sera acheminé aux riverains avant les travaux.

Sera-t-il possible de raccorder mon drain de fondation (drain français) au réseau pluvial après les travaux?

Pas nécessairement. Parfois, l'égout pluvial est insuffisamment profond pour permettre aux riverains de s'y raccorder de façon gravitaire. La situation peut être différente d'une rue à l'autre. Nous vous invitons à contacter le Service de l'urbanisme et de l'environnement, qui saura répondre à cette question spécifique à votre situation.

Ma pompe d'assèchement, communément appelé « sump pump », se déverse dans le fossé avec un tuyau en carlon. Que fera la Ville avec ce tuyau?

La Ville procède au remplacement des branchements de service jusqu'aux limites de l'emprise municipale. Si l'eau provenant de votre pompe d'évacuation est évacuée par un tuyau qui rejoint l'emprise municipale, nous l'intercepterons et le raccorderons à la nouvelle conduite pluviale qui desservira votre propriété.

Mes gouttières se déversent jusqu'au fossé avec un drain français ou une conduite souterraine. Que fera la Ville avec ce drain ou cette conduite?

La Ville ne procédera pas au raccordement des drains ou conduites qui permettent d'évacuer l'eau des gouttières. Les conduites d'eau pluviale ne sont pas dimensionnées de façon à recevoir les apports en eau provenant des gouttières. Avant les travaux, vous devrez débrancher vos gouttières afin qu'elles puissent s'évacuer directement sur votre terrain ou aménager un puits percolant constitué de pierre nette.

J'ai une tranchée drainante qui draine une partie de mon terrain et qui se déverse dans le fossé. Que fera la Ville avec ce drain?

Si le drain se rend jusqu'aux limites de l'emprise municipale, la Ville procédera au raccordement du réseau pluvial. Durant les travaux d'excavation de la chaussée, il est parfois difficile de visualiser la présence d'un drain. Nous vous demandons de nous informer de la présence d'un tel drain afin que nous puissions nous assurer que celui-ci soit raccordé au réseau pluvial.

DÉROULEMENT DES TRAVAUX

Quelles sont les heures habituellement du déroulement des travaux?

L'entrepreneur est autorisé à réaliser les travaux entre 7 h et 21 h. Habituellement, les travaux se déroulent seulement du lundi au vendredi entre 7 h et 17 h. Cependant, il arrive que des équipements ou matériaux soient livrés avant 7 h en préparation des travaux.

Qui surveille les travaux?

Dans la majorité des projets de réfection, le personnel de la Ville est responsable de la surveillance des travaux. Il arrive que des professionnels de firmes externes soient mandatés pour la surveillance. Dans tous les cas, un représentant de la Ville est habituellement présent à temps plein sur le chantier. N'hésitez pas à l'interpeller sur le chantier si vous avez des questions sur le déroulement ou la nature des travaux réalisés.

Y aura-t-il des coupures d'eau?

Oui. Les coupures d'eau ont habituellement lieu au début ou à la fin du projet, lorsque le réseau d'alimentation temporaire est installé ou enlevé. Ces coupures ont normalement lieu en 8 h 30 et 15 h afin de minimiser les désagréments liés à la coupure d'eau. Dans une telle situation, un avis est préalablement remis à chacun des propriétaires concernés.

Il est prévu de refaire le réseau d'aqueduc, comment les maisons seront-elles alimentées en eau potable?

Un tuyau temporaire est installé sur les terrains privés pour alimenter les résidences pendant le remplacement des conduites d'aqueduc. Ce tuyau est normalement raccordé au robinet extérieur de votre résidence. La Ville s'assure que l'eau potable du réseau temporaire respecte les critères de qualité d'un réseau permanent. S'il y a lieu, un avis d'ébullition préventif sera remis expliquant les procédures à suivre ainsi que l'information quant à la levée de cet avis.

Depuis l'installation du réseau d'alimentation temporaire en eau potable sur cette rue, l'eau de mon robinet est devenue brunâtre, comment se fait-il?

En période de travaux, il arrive que les interventions modifient les vitesses et directions de l'eau dans le réseau d'aqueduc. Ces modifications délogent parfois les accumulations qui se trouvent dans nos tuyaux et provoquent des problèmes de coloration de l'eau. Lorsqu'une telle situation se produit, l'eau demeure potable à la consommation. Toutefois, nous recommandons de laisser couler l'eau du robinet du bain afin de laisser passer les particules sans bloquer les filtres qui se trouvent normalement dans la robinetterie de l'évier ou autre.

Lors de l'installation du réseau d'alimentation en eau potable, nous avons un gros conduit de 150 mm de diamètre qui passe sur notre terrain alors que le voisin de l'autre côté de la rue a un tuyau de plus petit diamètre. Pourquoi?

Pour assurer une protection incendie, les conduites d'eau potable ont habituellement un diamètre de 150 mm. Lors des travaux, le réseau d'alimentation temporaire doit offrir la même capacité de protection incendie. Une conduite de diamètre semblable est donc installée d'un des deux côtés de la rue. Pour alimenter les résidences des deux côtés de la rue, une conduite secondaire est installée du côté opposé de la rue où la conduite temporaire principale est installée. Cette petite conduite permet d'éviter que des raccordements traversent la rue à plusieurs endroits et n'entravent pas les travaux réalisés en chantier.

Un membre de ma famille ou moi-même a des difficultés à se déplacer. Quelles mesures seront prises par la Ville pour faciliter nos déplacements?

Pour toute personne ayant des difficultés à se déplacer comme les personnes à mobilité réduite ou ayant une déficience visuelle, nous demandons de nous informer de vos besoins spécifiques afin que nous limitions les impacts des travaux sur vos conditions de déplacement.

Mon enfant attend l'autobus ou se rend à l'école à pied en empruntant la rue en travaux. Quelles mesures de sécurité prendra la Ville pour faciliter les déplacements des écoliers?

Durant les travaux, il sera impossible pour un véhicule de traverser la zone en chantier. Les autobus devront emprunter un itinéraire alternatif. La zone d'excavation (zone active des travaux) se déplacera au fur et à mesure de l'avancement du chantier. Les écoliers qui se rendent à pied à l'école ou qui rejoignent un arrêt d'autobus devront inévitablement ajuster leur itinéraire.

De tels travaux apportent leur lot d'inconvénients et le trajet pour se rendre à l'école sera malheureusement plus long pour certains. Il est important que les enfants empruntent un détour et évitent ainsi la zone active des travaux. Il est fortement déconseillé de s'entêter de traverser les zones d'excavation où les pelles et camions sont en activité.

Un brigadier sera présent durant les premières journées du chantier afin de sensibiliser les jeunes à emprunter un autre itinéraire si les travaux débutent à une intersection localisée sur un trajet emprunté fréquemment par les écoliers.

Lorsqu'il est inévitable de traverser une zone en chantier, notamment lorsque la zone active est en face d'une résidence d'un écolier, les travailleurs et les surveillants de chantier ont l'ordre d'aider et d'accompagner les écoliers à traverser la zone active en toute sécurité. Ils ne peuvent cependant gérer l'arrivée d'écoliers qui arrivent de toute part hors de la zone active des travaux.

Comment se fait la collecte des matières résiduelles durant les travaux?

Les citoyens concernés par les travaux doivent placer leurs bacs roulants en bordure de la rue entre 21 h la veille et 6 h 30 le jour de la collecte. L'entrepreneur des travaux est ensuite responsable de les transporter à un endroit accessible pour la collecte et les rapporter en fin de journée. Veuillez vous assurer que votre adresse soit bien identifiée sur les bacs.

Le camion a oublié de faire la collecte des matières résiduelles (ordures, matières recyclables, matières organiques, feuilles et branches) à ma résidence. Que dois-je faire?

Laissez vos matières résiduelles en bordure de rue (sauf la fin de semaine), puisqu'un camion pourrait repasser.

Assurez-vous d'avoir respecté les modalités de ramassage spécifiques à chaque type de collecte, sinon vos matières ne seront pas ramassées.

Si vous croyez vous y être conformé, communiquez avec le Service des travaux publics pour signaler cet oubli avant le lendemain, à midi, faute de quoi la requête ne pourra être traitée. Vous trouverez les dates et modalités des diverses collectes à domicile à partir du villesblq.ca/tri.

DOMMAGES, REQUÊTES ET PLAINTES

Ma résidence ou ma propriété a subi des dommages lors des travaux, que dois-je faire?

Avant les travaux, les entrepreneurs procèdent à une inspection télévisée de votre propriété. Ils filment certains éléments comme les fondations, la maçonnerie, le stationnement et l'aménagement paysager afin de bien connaître l'état des lieux avant les travaux. Cette vidéo est utilisée par l'entrepreneur et la Ville d'évaluer la recevabilité d'une réclamation.

Je veux formuler une plainte concernant la nuisance des travaux (poussière, bruit, respect des heures de travail). Comment dois-je procéder?

Durant le chantier, nous vous invitons à nous faire part de vos interrogations, vos préoccupations ou toute demande au représentant de la Ville responsable de la surveillance de travaux. N'attendez pas d'être irrité par une situation, contactez-nous sans tarder. Nous pourrions répondre à vos questions ou remédier rapidement à la situation. Si vous n'êtes pas en mesure de rencontrer le surveillant de chantier, nous vous invitons à nous contacter par courriel à infotravaux@villesblq.ca ou par téléphone au 450 461-8000, poste 8305.

Depuis les travaux, ma pompe d'assèchement (« sump pump ») fonctionne plus fréquemment. Comment se fait-il?

Lors d'un projet de réfection, les travaux d'installation de conduites souterraines peuvent influencer la hauteur de la nappe phréatique et intercepter des veines d'eau. Ainsi, à la suite des travaux, votre pompe d'assèchement peut fonctionner moins souvent ou plus fréquemment qu'avant les travaux.

Pour éviter un risque d'inondation de votre sous-sol en cas de défaut de votre pompe d'assèchement ou d'une panne de courant, nous conseillons fortement de vous doter d'une

pompe supplémentaire à batterie lorsqu'il n'est pas possible de vous raccorder au réseau d'égout pluvial de façon gravitaire.

Depuis la fin des travaux, ma plomberie dans la maison fait du bruit lorsque j'ouvre ou ferme un robinet. Comment se fait-il?

En raison de la corrosion des vieilles conduites d'eau potable en fonte, le diamètre intérieur des conduites est réduit, ce qui a entraîné, avec le temps, une réduction de la pression d'eau à l'intérieur de la conduite. Lorsque les conduites d'eau potable sont remplacées par de nouvelles en PVC, la pression d'eau dans le réseau et votre résidence devient plus élevée qu'avant les travaux.

Les tuyaux de plomberie dans les résidences non récentes ne sont pas toujours bien fixés à l'intérieur des cloisons. Il arrive donc fréquemment que les conduits vibrent davantage lors de l'ouverture ou la fermeture d'un robinet après une augmentation de la pression d'eau. Les tuyaux se cognent sur les parois à l'intérieur des cloisons et provoquent un bruit. Il est donc nécessaire d'ouvrir les murs et fixer les tuyaux à la charpente pour éviter ce bruit.

Les travaux sont terminés, mais je suis insatisfait des travaux de réparation effectués sur ma propriété ou certains travaux se sont dégradés. Puis-je demander des réparations à la Ville?

Absolument. Nous vous invitons toutefois à nous signaler la situation dès que vous constatez une malfaçon ou que les travaux de remise à neuf ne sont pas satisfaisants, afin de permettre à l'entrepreneur de corriger les travaux rapidement.

S'il s'agit de travaux dont vous êtes insatisfaits, vous disposez d'une période maximale de trente (30) jours suivant les travaux pour adresser votre demande. Pour les travaux qui se sont dégradés, dans la mesure du possible, nous vous invitons à nous interpeller à l'intérieur d'un délai maximal d'un (1) an suivant la fin des travaux afin que nous puissions faire les corrections rapidement par l'entrepreneur.

Quels sont les délais de réparation habituels des travaux correctifs?

Les travaux correctifs sont normalement réalisés l'automne avant la venue de la saison hivernale. Lorsque l'entrepreneur n'a pas été en mesure de réaliser les travaux correctifs l'automne, ceux-ci sont habituellement réalisés avant la mi-juin de l'année subséquente. Dans tous les cas, le délai ne dépasse normalement pas un (1) an.

Afin d'inciter l'entrepreneur à réaliser les travaux correctifs le plus rapidement possible, la Ville retient un montant substantiel sur la facturation de l'entrepreneur jusqu'à ce que tous les travaux correctifs soient réalisés. Il est donc dans l'intérêt de l'entrepreneur de réaliser les travaux le plus rapidement possible.

Quelle est la garantie des travaux réalisés par la Ville?

La Ville accorde une garantie de trois (3) ans sur les travaux réalisés par la Ville sur la propriété ou dans l'emprise vis-à-vis la propriété.

Vous n'avez pas trouvé de réponse à votre question?

Faites part de vos interrogations au Service du génie en communiquant au 450 461-8000, poste 8305 ou à genie@villesblq.ca.