

# POLITIQUE SUR LA GESTION DES REQUÊTES DE MOBILITÉ ET DE SÉCURITÉ

CM-16275/23-09-19



Ville de  
**SAINT-JÉRÔME**

# TABLE DES MATIÈRES

<b>1. Introduction</b> .....	<b>3</b>
1.1. Fondement.....	3
1.2. Motifs .....	3
<b>2. Mise en contexte</b> .....	<b>4</b>
2.1. Objectif .....	4
2.2. Références .....	4
2.3. Rôles des intervenants.....	5
2.3.1. Le rôle du requérant .....	5
2.3.2. Le rôle de la Centrale du citoyen.....	5
2.3.3. Le rôle du Service de l'ingénierie.....	5
2.3.4. Le rôle du Service de police.....	6
2.3.5. Le rôle du Service des travaux publics.....	6
2.4. Aspect financier .....	6
<b>3. Cheminement des requêtes</b> .....	<b>7</b>
3.1. Demande .....	8
3.2. Réception de la demande .....	8
3.3. Transmission à un service .....	8
3.3.1. Transmission au Service de l'ingénierie .....	8
3.3.2. Transmission au Service de police .....	9
3.3.3. Transmission au Service des travaux publics .....	9
3.4. Validation préliminaire et analyse d'une requête.....	10
3.4.1. Validation préliminaire .....	10
3.4.2. Analyse d'une requête.....	10
3.5. Priorisation.....	11
3.6. Implantation et vérification.....	11
<b>Annexe A - Définitions</b> .....	<b>13</b>
<b>Annexe B - Application et justification</b> .....	<b>16</b>

# 1. Introduction

## 1.1. Fondement

---

La Ville se soucie des demandes de chacun de ses citoyens et de toutes les institutions concernées en lien avec le déplacement et la sécurité des personnes ainsi qu'avec la circulation sur les voies publiques de son territoire.

En revanche, la Ville a la responsabilité de suivre les lois et les normes en vigueur afin d'effectuer des interventions efficaces, sécuritaires et uniformes. Les voies publiques appartenant à tous les citoyens, la Ville doit également faire preuve d'équité dans ses interventions.

En ce sens, une demande en lien avec la mobilité sera d'abord considérée comme un signal d'alarme nécessitant une analyse préalable de la part de la Ville plutôt qu'une question nécessitant systématiquement une intervention.

## 1.2. Motifs

---

Plusieurs motifs ont incité la rédaction de cette politique, en voici quelques-uns :

- Permettre à tous les citoyens de faire part de leur situation, de leurs préoccupations ou des problèmes qu'ils jugent inquiétants;
- Offrir une voie de communication aux citoyens ainsi que des outils mis à leur disposition pour transmettre leur demande et être informés de son statut;
- Établir un suivi et un historique des requêtes concernant la circulation ;
- Établir une procédure accessible, simple et efficace;
- S'assurer que toutes les requêtes sont traitées et analysées de la même façon, avec rigueur et en toute confidentialité.

## 2. Mise en contexte

### 2.1. Objectif

---

Chaque année, la Ville reçoit un nombre considérable de requêtes liées aux problèmes de circulation, à la sécurité des usagers lors de leurs déplacements, à la perte de quiétude due à l'augmentation de l'achalandage véhiculaire et au manque de respect envers la réglementation en vigueur.

Cette politique s'applique donc au traitement de toutes les requêtes en lien avec la sécurité et la mobilité sur la voie publique provenant des citoyens, du conseil municipal, du ministère des Transports et de la Mobilité durable ou de toute autre institution reconnue.

Outre la présentation de la démarche relative au traitement des requêtes, la présente politique permettra :

- D'offrir aux citoyens et à tous les usagers des voies publiques un environnement sécuritaire;
- D'assurer un service équitable aux citoyens;
- D'exercer une gestion transparente;
- De garantir l'uniformisation et la standardisation des interventions;
- D'optimiser et de standardiser le traitement des requêtes;
- De présenter les rôles et les responsabilités des différents intervenants.

### 2.2. Références

---

Les lois et normes en vigueur utilisées dans le cadre de cette politique sont les suivantes :

- Code de sécurité routière;
- Lois, normes et guides du ministère des Transports et de la Mobilité durable;
- *Guide canadien de modération de la circulation.*

Pour ce dernier, le *Guide* n'étant pas une norme, la Ville se réserve le droit d'adapter certaines mesures à son contexte.

Il est également important de mentionner que les bonnes pratiques et les expériences antérieures représentent aussi des éléments de référence dans le cadre de la rédaction de cette politique sans toutefois contredire les lois et normes en vigueur.

Les solutions proposées peuvent être basées sur d'autres outils selon la situation.

## 2.3. Rôle des intervenants

---

Dans le traitement et le suivi des requêtes, les responsabilités sont partagées entre le requérant, la Centrale du citoyen, le Service de l'ingénierie, le Service de police, le Service des travaux publics et tout autre partenaire concerné.

### 2.3.1. Rôle du requérant

---

- Présenter sa demande auprès de la Centrale du citoyen;
- Transmettre les informations pertinentes au problème observé, à la demande de la Ville;
- Fournir des propositions de solutions potentielles.

### 2.3.2. Rôle de la Centrale du citoyen

---

- Recevoir les demandes des requérants;
- Transmettre les requêtes aux services concernés (voir section 3.3);
- Communiquer les informations demandées ou les résultats et les décisions aux requérants.

### 2.3.3. Rôle du Service de l'ingénierie

---

- Recevoir les requêtes de la Centrale du citoyen en lien avec la planification, la conception et la sécurité du réseau routier ou de l'emprise publique;
- Valider ces requêtes;
- Analyser ces requêtes, si requis :
  - Priorisation,
  - Collecte de données,
  - Analyse et justification,
  - Prise de décision,
  - Recommandation au conseil,
  - Préparation de la réponse,
  - Implantation et vérification;
- Transmettre une réponse à la Centrale du citoyen pour la requête traitée;
- Transmettre les requêtes qui dépassent le cadre normatif (lois, normes et bonnes pratiques en vigueur) à la Commission de la circulation et de la mobilité durable;
- Transmettre la liste des interventions prévues liées à cette demande ainsi que le nom de leur responsable à la Centrale du citoyen.

#### 2.3.4. Rôle du Service de police

---

- Recevoir les requêtes de la Centrale du citoyen en lien avec le non-respect de la signalisation en vigueur ou du Code de la sécurité routière;
- Valider ces requêtes;
- Effectuer de la surveillance, si requis;
- Transmettre, le cas échéant, les données sur des rapports d'accident au Service de l'ingénierie;
- Transmettre des réponses à la Centrale du citoyen pour les requêtes;
- Transmettre au Service de l'ingénierie les cas d'insatisfaction nécessitant leur intervention;
- Transmettre les requêtes qui dépassent le cadre normatif (lois, normes et bonnes pratiques en vigueur) à la Commission de la circulation et de la mobilité durable.

#### 2.3.5. Rôle du Service des travaux publics

---

- Recevoir les requêtes de la Centrale du citoyen en lien avec l'entretien et les opérations du réseau routier ou de l'emprise publique;
- Valider ces requêtes;
- Traiter ces requêtes, si requis;
- Transmettre une réponse à la Centrale du citoyen pour la requête traitée;
- Transmettre les requêtes qui dépassent le cadre normatif (lois, normes et bonnes pratiques en vigueur) à la Commission de la circulation et de la mobilité durable;
- Participer à l'élaboration et à la réalisation de certains travaux d'amélioration recommandés par la Commission de la circulation et de la mobilité durable;
- Transmettre la liste des travaux prévus liés à cette demande ainsi que le nom de leur responsable à la Centrale du citoyen.

### 2.4. Aspect financier

---

Lorsqu'une intervention est jugée nécessaire à la suite de l'analyse d'une requête, elle sera sujette à un financement à même les budgets de fonctionnement. Considérant les enjeux de sécurité qui y sont rattachés, certaines interventions nécessiteront l'obtention de budgets supplémentaires en temps et lieu. Certaines interventions pourront également être ajoutées ou intégrées dans des projets en cours ou prévus au budget déterminé.

### 3. Cheminement des requêtes

La section suivante présente le cheminement des requêtes dans les différents services de la Ville.

Les demandes reçues sont traitées par la Centrale des citoyens puis acheminées au service responsable selon le rôle de chacun.

Quand elles sont acheminées au Service de l'ingénierie, celles-ci sont analysées et traitées, et une réponse est transmise au requérant. Lorsque la requête dépasse les lois, normes et bonnes pratiques, elle est étudiée par la Commission de la circulation et de la mobilité durable pour statuer sur la meilleure solution applicable dans les circonstances. Une réponse, dans ce dernier cas, est envoyée sous forme de lettre au requérant.

Lorsqu'une requête est acceptée et qu'une intervention ou une modification est réalisée, une vérification est effectuée pour assurer les bienfaits de cette dernière.

La Figure 1 présente le cheminement des requêtes de circulation à la Ville.

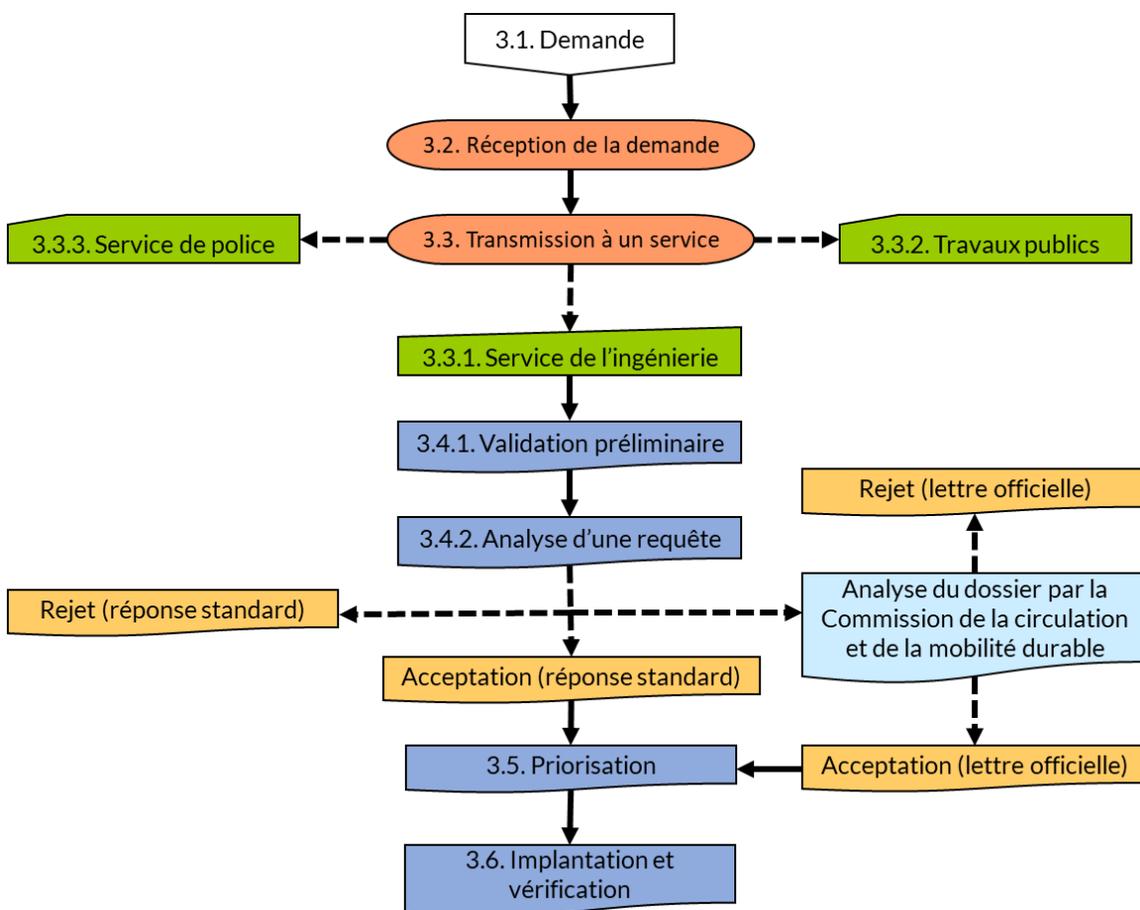


Figure 1 : Schéma du cheminement des requêtes de circulation

### 3.1. Demande

---

Les requêtes concernant la mobilité et la sécurité routière sont analysées à la suite de la réception d'une demande formulée par le requérant. Les requêtes formulées par le Service de police, les membres du conseil ou tout autre service sont également traitées selon le même processus.

Toutes les requêtes doivent être transmises par une des façons suivantes :

- Par internet, à l'adresse [www.vsj.ca/requete-en-ligne](http://www.vsj.ca/requete-en-ligne);
- Par téléphone, au 450 569-5000, les heures d'ouverture et le numéro général de la municipalité sont disponibles en ligne à l'adresse [www.vsj.ca/centrale-du-citoyen](http://www.vsj.ca/centrale-du-citoyen);
- En personne, en vous présentant au guichet d'accueil de la Centrale du citoyen située au 10, rue Saint-Joseph, bureau 103.

Si une requête présente une situation ou un événement précis qui met en danger ou en péril la sécurité de biens ou d'une personne, il est recommandé de communiquer directement avec le Service de la police au 911.

### 3.2. Réception de la demande

---

Cette étape représente la réception de la demande par la Centrale du citoyen, la clarification et la prise en note des demandes de la requête et des commentaires tels que les pistes de solutions suggérées par le requérant.

### 3.3. Transmission à un service

---

Cette étape permet de déterminer les types de requêtes à transmettre aux différents services.

#### 3.3.1. Transmission au Service de l'ingénierie

---

- **Les requêtes en lien avec les travaux prévus, telles que :**
  - Les demandes d'information sur la durée des travaux;
  - Les plaintes liées à la congestion pendant les travaux ou celles liées aux itinéraires alternatifs (à transmettre au chargé de projet responsable).
- **Les requêtes en lien avec la sécurité des voies publiques, telles que :**
  - Les enjeux de visibilité à une intersection ou à une entrée charretière;
  - La traversée périlleuse de la rue à une intersection contrôlée ou non;
  - Le temps alloué aux différentes phases jugées inadéquates à des feux de circulation (durée du feu vert, phase piétonne pas assez longue ou priorité de passage difficile).

- **Tout autre type de requête, tel que :**
  - Le prolongement d'un trottoir ou d'un lien cyclable;
  - Les enjeux de transit, etc.

### 3.3.2. Transmission au Service de police

---

- **Les requêtes en lien avec le Code de la sécurité routière, telles que :**
  - Les excès de vitesse.
- **Les requêtes en lien avec le non-respect de la signalisation en vigueur, telles que :**
  - Les voitures stationnées ou immobilisées dans une zone interdite;
  - Les usagers ne faisant pas leur arrêt;
  - Les usagers utilisant des voies à contresens.

### 3.3.3. Transmission au Service des travaux publics

---

- **Les requêtes en lien avec l'entretien et les opérations, telles que :**
  - Les panneaux de signalisation endommagés ou disparus;
  - Les problèmes liés au déneigement;
  - Le marquage au sol effacé;
  - Le changement marqué et soudain du fonctionnement de feux de circulation.

Cette catégorisation ne se veut toutefois pas rigide. Certaines interventions peuvent nécessiter d'interpeller d'autres services que celui initialement concerné. Dans le cas où l'intervention dépasse le cadre normatif des opérations d'un service, le dossier doit être transmis à la Commission de la circulation et de la mobilité durable qui le traitera.

### 3.4. Validation préliminaire et analyse d'une requête

---

Toute nouvelle requête reçue par le Service de l'ingénierie sera préalablement validée lors de cette étape. Avant l'analyse de la requête, une validation préliminaire est nécessaire.

#### 3.4.1. Validation préliminaire

---

La validation préliminaire permettra de traiter les requêtes de façon plus efficace au Service de l'ingénierie. Voici quelques questions et démarches effectuées par le Service de l'ingénierie lors de cette étape :

- Est-ce que la requête est récurrente et, si oui, provient-elle de différents requérants ?
  - S'assurer d'offrir des réponses présentant le même degré de détail et d'analyse. Vérifier si la nouvelle requête présente davantage de détails et de précisions à des fins d'analyse.
- S'agit-il d'un retour dû à une insatisfaction faisant suite à une réponse de rejet ?
  - Vérifier si l'insatisfaction présente de nouvelles informations pertinentes justifiant ce retour. Si ce n'est pas le cas, le Service de l'ingénierie communiquera avec la personne afin d'obtenir de plus amples détails ou d'expliquer la réponse de la Ville.
- Est-ce que la requête est liée à la réalisation de travaux en cours ?
  - Si c'est le cas, celle-ci sera transmise directement au chargé de projet responsable des travaux.

#### 3.4.2. Analyse d'une requête

---

Cette étape permet d'effectuer une analyse selon les conditions établies par les lois, normes et bonnes pratiques en vigueur (voir section 2.2).

À la suite de l'analyse de la requête, trois options sont possibles :

- **La requête est justifiée**, une décision ainsi qu'une recommandation au conseil (si requises) s'imposent, et une réponse officielle d'acceptation sera envoyée au requérant;
- **La requête n'est pas justifiée**, une réponse officielle de rejet sera transmise au requérant;
- **La requête est justifiée, mais l'intervention dépasse le cadre normatif** des opérations du service. La requête deviendra un dossier qui sera transmis à la Commission de la circulation et de la mobilité durable qui le traitera.

En cas de justification technique basée sur des normes de la réglementation en vigueur, l'implantation de la mesure doit être réalisée selon les règles de l'art.

En cas de justification basée sur des guides et sur de bonnes pratiques (ex. : mesure de modération de la circulation), le choix d'une mesure est déterminé par le Service de l'ingénierie. L'implantation de la mesure peut être modifiée selon les critères du Service de l'ingénierie.

Les étapes de l'analyse effectuée par le Service de l'ingénierie selon des objets de requête fréquents sont présentées à l'annexe B. Voici la liste des requêtes fréquentes reçues :

- Ajout d'arrêts dans toutes les directions;
- Ajout d'un passage pour personnes;
- Excès de vitesse;
- Dos-d'âne;
- Stationnement;
- Ajout de feux de circulation ou d'un carrefour giratoire;
- Modification de la limite de vitesse.

L'ensemble de l'analyse n'est pas présenté lors de la réponse par courriel ou par lettre au requérant. Toutefois, un résumé de celle-ci est présenté pour justifier la raison de l'acceptation ou du refus de la requête.

Également, comme mentionné plus haut, certaines requêtes doivent être traitées par la Commission de la circulation et de la mobilité durable. Dans ce cas-ci, le délai de réponse est légèrement plus important considérant que les rencontres ont lieu au maximum toutes les six semaines, sauf exception.

### 3.5. Priorisation

---

- La Ville tend à traiter les requêtes selon la date de réception, mais peut modifier cet ordre en fonction d'éléments environnants sensibles à la sécurité des usagers;
- De plus, la Ville peut également modifier cet ordre si d'autres interventions similaires ont déjà été réalisées dans le secteur ou si des projets ou travaux sont prévus.

### 3.6. Implantation et vérification

---

Dans les cas où la Ville considère qu'il est justifié d'intervenir sans que ce soit prescrit par les lois et normes en vigueur, elle se réserve le droit de déterminer le choix de l'intervention à effectuer sur les voies publiques, et ce, même si elle ne correspond pas en totalité à la demande initiale du requérant.

Dans la majorité des cas suivant l'approbation d'une requête, une intervention est nécessaire. Celle-ci pourra être intégrée dans un projet (nouveau ou existant) ou bien réalisée par la Ville lors de plus petites opérations.

À la suite d'une intervention physique, une vérification sur le terrain quant à la conformité des travaux est effectuée par le Service de l'ingénierie. Cette vérification ne se veut pas exhaustive, mais a pour but de s'assurer que l'intervention réalisée répond bien à l'enjeu soulevé lors de la requête analysée et approuvée.

Lorsque cela est requis, une analyse détaillée peut être nécessaire pour s'assurer des performances de l'intervention après son implantation

## Annexe A – Définitions

### Définitions

---

L'annexe suivante présente les définitions de plusieurs termes utilisés dans cette politique. Celle-ci permettra de faciliter la compréhension des lecteurs.

#### Circulation

Déplacement de personnes par l'usage d'un véhicule à moteur ou d'un mode actif sur des voies publiques ou des chemins publics.

#### Code de la sécurité routière (C.S.R.)

Le Code de la sécurité routière régit l'utilisation des véhicules sur les voies publiques et, dans les cas mentionnés, sur certains chemins et terrains privés, ainsi que la circulation des piétons sur les voies publiques. Tous les gestionnaires de réseaux routiers du Québec et tous les usagers de la route sont tenus de s'y conformer.

#### Débit journalier moyen annuel (DJMA)

Le débit journalier moyen annuel est une estimation du nombre de véhicules circulant à un endroit ciblé pour une journée moyenne lors d'une année donnée.

#### Guide canadien de modération de la circulation

Ce dernier vise à fournir de l'information et des conseils sur la planification, la conception, l'installation, l'exploitation et l'entretien des mesures de modération de la circulation sur le réseau routier au Canada. Ce document a pour but d'aider les spécialistes à mieux comprendre les principes de modération de la circulation, à appliquer de façon adéquate les processus et les techniques ainsi qu'à utiliser les outils présentés dans le Guide.

#### Hiérarchie routière

La hiérarchie routière est une classification des routes à partir de leurs fonctions respectives établies d'après des critères démographiques et socio-économiques. Certaines classes de routes sont décrites ci-dessous.

- **Artère** : route conçue principalement pour une circulation élevée et peu interrompue, menant vers des secteurs importants (tels que le centre-ville), d'autres municipalités ou le réseau autoroutier. Elle offre habituellement des caractéristiques en faveur de la circulation véhiculaire par rapport à l'accès à la destination. Les routes nationales numérotées font partie de cette classe tout comme les routes régionales. Le débit véhiculaire présente un DJMA entre 5 000 et 50 000 véhicules. Le boulevard du Curé-Labelle est un exemple de ce type de route.
- **Collectrice** : route conçue pour permettre la circulation depuis les secteurs d'activités vers le réseau artériel. Elle offre une priorité égale entre la circulation et l'accès aux

propriétés. Le débit véhiculaire présente un DJMA supérieur à 1 000 véhicules en milieu urbain et inférieur à 5 000 véhicules en milieu rural.

- **Locale** : route conçue uniquement pour les accès résidentiels. Le débit véhiculaire est inférieur à un DJMA de 3 000 véhicules.

La hiérarchie routière est utilisée par les décideurs afin d'établir une priorité des interventions requises lors de l'entretien du réseau.

### **Mesures de modération de la circulation**

Celles-ci représentent l'ensemble des processus et des moyens employés par les administrations pour répondre aux enjeux liés au comportement des conducteurs de véhicule circulant sur le réseau routier relevant de leur compétence. Les mesures de modération ont pour but de modifier les comportements des conducteurs pour qu'ils soient adaptés au contexte de l'utilisation prévue d'une voie publique.

Les techniques de modération de la circulation sont une combinaison de mesures, surtout physiques, qui réduisent les effets négatifs de l'usage des véhicules automobiles, modifiant le comportement des conducteurs et améliorant les conditions pour les autres usagers de la rue.

### **Mobilité**

Concept regroupant l'ensemble des considérations liées au déplacement des personnes, dont leur capacité à se déplacer. Elle dépasse donc la notion de transport, qui décrit l'organisation logistique des flux dans l'espace et le temps.

La mobilité permet aux individus d'accéder aux activités et aux services essentiels, et constitue en cela un aspect important de l'épanouissement des individus ainsi qu'un vecteur d'équité sociale, se comparant à d'autres besoins fondamentaux.

### **Niveau de service**

Le niveau de service est une mesure qualitative servant à décrire les conditions de fluidité du trafic et leur perception par les usagers; celles-ci sont définies en termes de retard. Cette notion est applicable à la circulation continue et interrompue, et comprend également une description des conditions en matière de vitesse, de temps de trajet, de liberté, de manœuvre, d'interruption de trafic, de confort, d'aisance, de conduite et de sécurité. Les niveaux de service sont désignés par les lettres A à F; A s'applique aux conditions les plus fluides observées et F, aux conditions de congestion.

### **Norme**

Spécification technique, ou autre document accessible au public, établie avec la coopération, le consensus ou l'approbation générale de toutes les parties intéressées. Elle est fondée sur les résultats conjugués de la science, de la technologie et de l'expérience.

### **Normes de signalisation provinciales**

Manuel normatif et légal ayant force de loi, décrété par l'article 289 du Code de la sécurité routière et identifié sous la mention « Normes – Ouvrages routiers – Tome V – Signalisation routière – Volumes 1, 2 et 3 », qui est publié par les Publications du Québec.

### **Requérant**

Le requérant est la personne ou le représentant d'un regroupement, d'une organisation ou d'une institution, qui souhaite déposer une requête.

### **Requête**

Une requête se veut un signal d'alarme auprès des services opérationnels d'un ou de plusieurs services. La requête peut être de nature interne, externe, urgente, prioritaire, régulière ou planifiable.

### **Signalisation**

Signal lumineux ou sonore, panneau, marque sur la chaussée ou dispositif destiné à interdire, à régir ou à contrôler la circulation ou le stationnement ainsi qu'à en informer les usagers.

### **Ville**

Le terme « Ville » seul est utilisé dans le cadre de ce document pour désigner la Ville de Saint-Jérôme.

## Annexe B – Application et justification

### Application et justification

---

Bien que la Ville reçoive un grand nombre de requêtes qui sont en lien avec différents dispositifs et problèmes, certains types de demandes sont plus fréquents.

La présente section ne se veut pas une explication ou une copie conforme des normes et bonnes pratiques en vigueur. Elle permet d'expliquer la procédure utilisée pour la justification relativement à des cas de requête typique.

En ce qui concerne les détails techniques, la référence à la norme applicable ou au guide de référence est mentionnée pour chacun des sujets ci-dessous.

Cette annexe permettra au requérant de prendre connaissance des éléments techniques utilisés lors de l'analyse. Ce dernier disposera des outils nécessaires afin de mieux présenter et détailler sa requête et ainsi de faciliter la réalisation des analyses.

Voici une liste de sujets typiques observés dans les requêtes reçues :

- Ajout d'arrêts dans toutes les directions;
- Ajout d'un passage pour personnes;
- Excès de vitesse;
- Dos-d'âne;
- Stationnement;
- Ajout de feux de circulation ou d'un carrefour giratoire;
- Modification de la limite de vitesse.

Pour assurer une présentation adéquate des sujets d'analyse, l'annexe présente les caractéristiques des interventions ou des problèmes ainsi que l'analyse qui en découle. Voici les thèmes présentés pour chaque sujet selon leur pertinence :

- Utilisation (le cas échéant);
- Conséquences d'utilisation (le cas échéant);
- Conditions (le cas échéant);
- Analyse.

Comme mentionné dans la politique, une réponse ou une lettre indiquant le rejet ou l'acceptation de la requête sera transmise au requérant.

Il est important de noter que certains de ces sujets sont encadrés par un des règlements codifiés de la Ville. Par conséquent, leur modification peut prendre plus de temps à réaliser considérant les aspects juridiques de l'intervention.

# 1. Panneaux « Arrêt »

La présente analyse fait référence aux normes du ministère des Transports et de la Mobilité durable, tome V, chapitre 2, section 2.4.

## 1.1 Utilisation des panneaux « arrêt »

---

Le panneau « Arrêt » est un dispositif de contrôle de la circulation indiquant l'obligation d'arrêter à une intersection. Ce dispositif est utilisé pour :

- Gérer les priorités à une intersection (les approches secondaires doivent toujours être gérées par arrêt);
- Sécuriser temporairement une intersection dans l'attente de l'implantation de feux de circulation (arrêts dans toutes les directions) pour pallier différents problèmes (accidents, visibilité et temps d'attente).

Pour justifier l'installation des arrêts à chaque approche d'une intersection, une étude doit être effectuée. Cette dernière doit s'assurer que l'intersection visée remplit les conditions minimales permettant l'installation de ce mode de contrôle. L'étude doit par la suite déterminer la nécessité d'implanter ce type de dispositif (ou un autre dispositif) en fonction des conséquences mentionnées ci-dessus.

Il est à noter que les panneaux « Arrêt » ne doivent pas être utilisés à la seule fin de faire ralentir la circulation. Cette notion, réglementée et imposée par le Code de sécurité routière, est respectée par la Ville.

## 1.2 Conséquences d'une installation non justifiée

---

L'utilisation non conforme de ce dispositif peut entraîner les conséquences suivantes :

- Impact sur la fluidité du tronçon;
- Augmentation du non-respect de la signalisation et du Code de sécurité routière;
- Augmentation des comportements agressifs des automobilistes impliquant des vitesses excessives en aval et en amont de l'intersection;
- Ajout d'un faux sentiment de sécurité pour les automobilistes, les piétons et les cyclistes provenant des rues secondaires, ce qui peut diminuer la vigilance des usagers.

### 1.3 Conditions minimales permettant l'installation des panneaux

---

Pour obtenir l'effet escompté, il est donc important d'implanter ce dispositif seulement lorsque les conditions minimales permettant l'installation des panneaux sont remplies. Voici un résumé des six conditions d'implantation d'arrêts dans toutes les directions :

#### **Condition 1 (visuelle ou relevée) : débits entrants**

Le rapport entre les débits véhiculaires entrants à l'intersection sur les routes principale et secondaire est inférieur ou égale à 2,3.

#### **Condition 2 (relevée) : vitesse pratiquée**

La vitesse pratiquée est inférieure à 70 km/h, et ce, à toutes les approches.

#### **Condition 3 (visuelle) : dispositifs existants**

Il n'y a pas, sur la route la plus achalandée (principale), de dispositif de contrôle à proximité.

#### **Condition 4 (visuelle) : visibilité à l'approche**

Il n'y a pas de risque qu'un obstacle bloque la vue d'un éventuel panneau « Arrêt » et qu'il soit impossible d'installer un signal avancé d'arrêt.

#### **Condition 5 (visuelle) : terre-plein surélevé**

Les chemins publics à quatre voies (total dans les deux directions) sont pourvus d'un terre-plein surélevé aux approches de l'intersection.

#### **Condition 6 (visuelle) : nombre de voies**

Aucune des approches ne compte plus de deux voies par direction.

### 1.4 Analyse justificative des résultats

---

Pour effectuer l'analyse, il peut être requis d'effectuer un relevé de comptage véhiculaire et de vitesses pratiquées ainsi que de récolter les rapports d'accident auprès du Service de police. À noter que le niveau de rigueur à appliquer est à la discrétion du responsable de l'analyse qui pourra utiliser la notion de prévention au besoin.

Lorsque les conditions 1 à 5 sont respectées, l'installation de panneaux « Arrêt » sur chacune des approches est justifiée dans une ou plusieurs des trois conditions suivantes :

- En fonction du type et du nombre d'accidents observés;
- En fonction des débits véhiculaire et piétonnier;
- Selon des enjeux de visibilité.

En revanche, si la condition 6 n'est pas respectée, l'installation de panneaux « Arrêt » sur chacune des approches est justifiée à titre de mesure temporaire lorsque l'installation de feux de circulation est justifiée et urgente, et qu'il faut remédier à la situation en attendant leur installation.

## 2. Passages pour personnes

La présente analyse fait référence aux normes du ministère des Transports et de la Mobilité durable, tome V, chapitre 2, section 2.28.1.

### 2.1 Utilisation des passages pour personnes

---

Les passages pour personnes indiquent la présence, sur un chemin public, d'un endroit où doivent traverser les piétons. Le passage pour personnes offre une priorité de passage aux piétons traversant un chemin public.

Ce type d'aménagement est majoritairement implanté là où il y a une traversée existante de piétons importante. Il est installé à des endroits sécuritaires où la visibilité permet aux automobilistes de s'immobiliser dans le but de donner la priorité aux piétons.

### 2.2 Conséquences d'une installation non justifiée

---

Un passage pour personnes est un dispositif composé de marquage, de panneaux ou de feux clignotants. Ce dispositif de signalisation n'est donc pas considéré comme une protection physique. D'ailleurs, le manque de respect des usagers de la route envers ce dispositif a été démontré dans de nombreuses études sur le sujet. À titre d'exemple, l'article 446 du Code de sécurité routière stipule qu'« à un passage pour piétons qui n'est pas situé à une intersection réglementée par des feux de circulation, un piéton doit, avant de s'y engager, s'assurer qu'il peut le faire sans risque ».

En ce sens, un passage pour personnes n'est pas un dispositif permettant de sécuriser la traversée des piétons, mais un dispositif indiquant un endroit où la visibilité est suffisante pour permettre aux véhicules de percevoir le danger et de décélérer à temps pour donner la priorité aux piétons et de permettre à ces derniers de traverser le chemin public de façon sécuritaire.

L'implantation d'un passage pour personnes à un endroit ne respectant pas les critères d'implantation risque donc de générer un faux sentiment de sécurité, donnant l'illusion aux piétons de la possibilité de traverser de façon sécuritaire alors que le conducteur d'un véhicule peut être surpris par leur présence et avoir une distance insuffisante pour réagir.

### 2.3 Conditions justifiant l'installation de passages pour personnes

---

Afin d'éviter une mauvaise utilisation de ce type de dispositif, le ministère des Transports a fourni aux décideurs quatre conditions obligatoires avant son implantation :

#### **Condition 1 (visuelle) : gestion d'une intersection à proximité**

Il n'y a aucune signalisation qui réglemente la circulation à proximité.

**Condition 2 (visuelle) : distance de visibilité**

La distance de visibilité du passage est suffisante.

**Condition 3 (relevée) : nombre de piétons**

Respecte un certain ratio critique de débit entre les piétons et les véhicules en fonction de la longueur du passage.

Toutefois, les « passages pour personnes atteintes de déficience physique » et les « passages pour personnes atteintes de déficience visuelle » ne nécessitent pas de respecter les mêmes exigences en termes de débit piétonnier. Les requêtes concernant ces types de passages seront étudiées au cas par cas par le Service de l'ingénierie.

Cette condition vise à s'assurer du choix approprié du mode de contrôle du passage en fonction du débit journalier moyen annuel (DJMA) enregistré sur la route à l'étude. Les autres modes de contrôle possibles en fonction du DJMA sont :

- Les panneaux « Passage pour personnes » seuls ou avec systèmes à DEL;
- Les anneaux « Passage pour personnes » avec feux rectangulaires à clignotement rapide;
- Les feux de circulation.

Afin de pouvoir analyser cette condition, le Service de l'ingénierie devra obtenir des données de comptage effectuées sur la route à l'étude.

**Condition 4 (visuelle) : vitesse**

La vitesse permise est d'au plus 70 km/h.

Lorsque l'installation de panneaux de passage pour personnes est justifiée, la sélection du mode de contrôle au passage doit se faire conformément aux normes du ministère des Transports en fonction des paramètres suivants :

- DJMA;
- Nombre de voies;
- Vitesse.

## 2.4 Analyse des résultats

---

Pour effectuer l'analyse complète, il peut être requis de réaliser un relevé de comptage véhiculaire par mouvement pertinent et un relevé de vitesses pratiquées, ainsi que de récolter les rapports d'accident auprès du Service de police. À noter que le niveau de rigueur à appliquer est à la discrétion du responsable de l'analyse qui pourra utiliser la notion de prévention au besoin.

En complément à la norme, malgré le fait que ces conditions puissent être satisfaites en tenant compte des bonnes pratiques en matière d'ingénierie, le Service de l'ingénierie peut décider de ne pas recommander l'implantation d'un passage pour personnes lorsque des circonstances le justifient. Un de ces principaux facteurs est lié à la destination du passage, c'est-à-dire que celui-ci doit mener à un trottoir, à une surlargeur asphaltée ou même à l'entrée d'un bâtiment entraînant de nombreux déplacements de piétons.

D'autres facteurs de risque seront aussi pris en compte pour formuler les recommandations les plus justes possibles en termes de sécurité routière. En voici quelques exemples :

- Éclairage insuffisant;
- Problèmes de délinquance observées en ce qui a trait au respect de la limite de vitesse sur la route;
- Route permise au camionnage en tout temps.

### 3. Excès de vitesse

Les requêtes concernant les excès de vitesse sont reçues initialement par le Service de police. À la suite de sa recommandation, celles-ci peuvent être transmises au Service de l'ingénierie à des fins d'analyse.

#### 3.1 Conditions justifiant l'installation d'une mesure de modération

---

Dans le sens où nous l'utilisons, le concept de modération de la circulation fait référence aux mesures d'ingénierie et aux stratégies organisant leur mise en œuvre pour diminuer les vitesses ou les volumes de circulation motorisée.

Les équipements de comptage permettent d'extraire les données de vitesse relevée au 85<sup>e</sup> percentile (V85). Cette donnée est donc analysée par la Ville afin de s'assurer que la grande majorité des utilisateurs respecte les limites de vitesse prescrites.

Pour s'assurer que le relevé de vitesse effectué est valide, le seuil préventif du DJMA doit être atteint. Ce seuil représente 80 % de la capacité de la rue selon sa hiérarchie (voir section 1.2). Ce dernier permet d'éviter toute donnée erronée due au faible achalandage.

#### 3.2 Analyse des résultats

---

Le Service de l'ingénierie effectue ses analyses en fonction des vitesses réellement pratiquées sur le tronçon à l'étude. Pour ce faire, le Service de l'ingénierie devra systématiquement obtenir des mesures de la vitesse pratiquée et de l'achalandage afin de procéder à l'analyse de ce type de requêtes. Sauf dans certains cas jugés d'exception, si des données obtenues dans les cinq années précédentes sont déjà disponibles, celles-ci seront utilisées aux fins d'analyse.

Les analyses se font généralement en deux étapes :

- L'étude des conditions relevées minimales permettant l'analyse des données;
- L'analyse justificative permettant de confirmer l'intervention qui sera décidée.

Dans le cas où une intervention est requise, le choix de cette dernière repose sur plusieurs critères. En voici quelques-uns :

- Fréquence des excès de vitesse;
- Enjeux de sécurité;
- Enjeux de visibilité;
- Gravité potentielle;
- Géométrie du tronçon à l'étude;
- Classification de la route, etc.

## 4. Dos-d'âne

La présente analyse fait référence au *Guide canadien de modération de la circulation*, section 3.2.4.

### 4.1 Utilisation d'un dos-d'âne

---

Un dos-d'âne est une partie surélevée de la chaussée qui cause une déviation vers le haut du véhicule qui le traverse. Le but du dos-d'âne est de causer de l'inconfort pour les conducteurs qui circulent à des vitesses élevées et de les inciter à respecter la limite de vitesse affichée.

- Les effets positifs potentiels de ce dispositif sont les suivants :
- Réduction de la vitesse des véhicules à l'endroit de son implantation;
- Réduction du débit de circulation si un autre itinéraire devient plus rapide;
- Réduction des conflits entre véhicules et piétons;
- Réduction du niveau de bruit des véhicules circulant plus lentement.

## 4.2 Conséquences d'une installation non justifiée

---

Voici une liste de conséquences et d'inconvénients à l'installation non justifiée d'un dos-d'âne :

- Peu d'effet de modération des vitesses pour les deux-roues motorisés qui peuvent, comme les cyclistes, circuler dans l'espace aplati le long de la bordure;
- Augmentation du bruit lié à la décélération et à l'accélération des véhicules;
- Selon le type de sol, risque de vibrations au passage des véhicules lourds, perçues dans les résidences riveraines. Sur les rues locales, peu fréquentées par les véhicules lourds, cet inconvénient est mineur;
- Risque de report de la circulation vers des rues voisines. Les études visant à quantifier les répercussions sur les débits de circulation ne sont, cependant, pas concluantes. Il est souhaitable de planifier l'implantation à l'échelle d'un quartier;
- Effets négatifs des dos-d'âne pour les véhicules d'urgence (augmentation du temps de réponse jusqu'à 10 secondes par dos-d'âne).

## 4.3 Conditions d'admissibilité permettant l'implantation d'un dos-d'âne

---

Le Guide canadien de modération de la circulation présente des conditions pour planter un dos-d'âne. En voici un résumé ainsi que l'application préconisée sur le territoire :

### **Condition 1 (visuelle) : hiérarchie routière**

La voie doit être une rue locale ou une collectrice résidentielle. Toutefois, il est à noter que cette intervention convient moins aux rues collectrices que d'autres mesures.

### **Condition 2 (visuelle) : limite de vitesse**

La vitesse affichée doit être de 50 km/h ou moins.

### **Condition 3 (visuelle) : véhicules d'urgence et transport en commun**

La rue ne doit pas figurer sur un itinéraire officiel pour les véhicules d'urgence ou de transport en commun.

### **Condition 4 (technique) : géométrie en plan**

Le tronçon doit être rectiligne ou composé de grands rayons de courbure respectant les minimums des normes du ministère des Transports.

### **Condition 5 (visuelle) : géométrie en profil**

Le tronçon ne doit pas présenter des pentes de plus de 6 %.

### **Condition 6 (visuelle) : feux de circulation**

Il n'y a pas de feux de circulation à moins de 75 m du site d'implantation du dos-d'âne.

### **Condition 7 (technique) : impact sur les autres rues**

L'implantation du dos-d'âne ne doit pas déplacer le problème sur une rue avoisinante de même hiérarchie.

#### 4.4 Analyse des résultats

---

La demande d'implantation d'un dos-d'âne de la part d'un requérant est étudiée lorsqu'une mesure temporaire a été installée et que celle-ci ne présente pas ou plus d'effet bénéfique.

Afin d'éviter l'implantation de nombreux dos-d'âne pour des besoins spécifiques, la Ville tend à utiliser ce type de mesure de modération pour des besoins spécifiques à des endroits stratégiques et nécessaires comme à proximité des écoles et des terrains de jeux.

Il est important de noter que la Ville tente de s'assurer que l'implantation de ce type de mesure répond au critère d'acceptabilité sociale sans incommoder les résidents.

## 5. Stationnement

La présente analyse fait référence aux normes du ministère des Transports et de la Mobilité durable, tome V, chapitre 2, section 2.18.

### 5.1 Utilisation

---

Cette section fait état de toutes les requêtes liées à la demande de modification de la réglementation du stationnement sur rue. Comme stipulé au Code de sécurité routière, chapitre C-24.2, art. 295, la personne responsable de l'entretien d'un chemin public est responsable d'assurer la signalisation appropriée pour :

- Déterminer des zones d'arrêt;
- Interdire, restreindre ou régir autrement l'immobilisation ou le stationnement des véhicules routiers;
- Réserver des espaces de stationnement aux personnes handicapées.

Voici quelques exemples de familles de panneaux types utilisés sur le territoire de la Ville.

**1- Stationnement interdit**

Les panneaux « Stationnement interdit » indiquent les zones où le stationnement est interdit.



**2- Stationnement autorisé**

Les panneaux « Stationnement autorisé » indiquent les zones où le stationnement est autorisé.



**3- Espace de stationnement réservé aux personnes handicapées**

Le panneau doit être installé aux endroits où le stationnement public est autorisé uniquement pour les titulaires d'une vignette délivrée conformément au Règlement sur les vignettes d'identification pour l'utilisation des espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées (RLRQ, chapitre C-24.2, r. 52).



**4- Arrêt interdit**

Les panneaux « Arrêt interdit » indiquent qu'il est interdit d'arrêter à l'endroit signalé par le panneau.



## 5.2 Conséquence d'utilisation

---

Les normes du ministère des Transports obligent l'installation d'un nombre minimum de panneaux pour assurer la compréhension des utilisateurs. Toutefois, la Ville tente d'éviter l'installation d'un nombre trop important de panneaux de stationnement afin de faciliter la compréhension des automobilistes.

Dans cette même optique, l'utilisation du panneau « Stationnement autorisé » est réservée dans la majeure partie du temps au centre-ville de Saint-Jérôme ou, le cas échéant, à proximité de grands générateurs de déplacements (ex. : UQO, MTQ, hôpital, école, marché public, etc.). Cela permet d'éviter l'implantation de zones de débarcadère sur l'ensemble du territoire pour des besoins spécifiques et ainsi de complexifier la compréhension.

### 5.3 Conditions

---

Voici quelques conditions typiques où le stationnement est, dans la majeure partie des cas, interdit pour des enjeux de visibilité :

- Largeur de rue insuffisante;
- À proximité d'une intersection;
- Dans une courbe;
- À proximité d'une entrée charretière achalandée.

Voici quelques conditions dans lesquelles des arrêts sont interdits :

- Sur une distance d'environ 30 m suivant la présence d'un arrêt d'autobus (en fonction de l'aménagement);
- Sur des artères où des enjeux de fluidité véhiculaire sont anticipés.

Voici quelques conditions dans lesquelles les permissions de stationnement sont utilisées :

- Mise en évidence d'une zone de débarcadère;
- Mise en évidence d'une zone de livraison.

Les conditions d'installation des panneaux de stationnement présentées ci-dessus se veulent flexibles quant à leur utilisation. Le Service de l'ingénierie émettra un résumé de son analyse de la situation lors de la réponse au requérant.

## 6. Ajout de feux de circulation ou d'un carrefour giratoire

La présente analyse fait référence aux normes du ministère des Transports et de la Mobilité durable, tome V, chapitre 8. Le guide Le carrefour giratoire, un mode de gestion différent est également utilisé pour décrire les notions d'application de ce type de gestion.

### 6.1 Utilisation

---

Les feux de circulation sont des dispositifs installés pour régler la circulation des véhicules et des piétons. Comme ils déterminent le droit de passage, ils ont une influence importante sur l'écoulement de la circulation.

Le carrefour giratoire est un type d'aménagement formé d'un anneau central à l'intersection d'au moins trois voies. Celui-ci permet d'acheminer les véhicules dans toutes les directions, y compris le demi-tour. Ce type d'aménagement permet d'éviter aux automobilistes de s'immobiliser, tout en canalisant les véhicules dans un mouvement circulaire dans le sens des aiguilles d'une montre autour d'un îlot central. Le carrefour giratoire s'inscrit dans le même concept que les feux de circulation et les arrêts dans toutes les directions, soit une méthode de gestion sécuritaire des intersections.

## 6.2 Conséquence d'utilisation

---

L'implantation de feux de circulation, s'ils sont mal utilisés ou situés ou encore mal entretenus, peut entraîner les inconvénients suivants :

- Ralentissement de la fluidité véhiculaire et déviation des automobilistes vers le réseau local;
- Augmentation de certains types d'accidents (majoritairement les collisions arrière);
- Coûts d'acquisition, d'installation et d'entretien;
- Désobéissance;
- Augmentation du délai et du nombre d'arrêts (majoritairement lors de plusieurs intersections subséquentes munies de feux de circulation);
- Augmentation de la consommation d'essence et par conséquent de la pollution.

Voici également quelques exemples de conséquences reliées à l'installation d'un carrefour giratoire :

- Les véhicules sur la route secondaire auront des difficultés à entrer dans le carrefour giratoire si le débit véhiculaire y est beaucoup plus faible que sur la route principale;
- Peu convivial pour les piétons et les cyclistes lorsqu'on observe des débits véhiculaires importants;
- Mauvaise compréhension, notamment à proximité de feux de circulation;
- Réduction de la capacité véhiculaire en comparaison avec les feux de circulation.

À noter, également, que plusieurs caractéristiques physiques sont défavorables à l'installation de feux de circulation ou d'un carrefour giratoire.

## 6.3 Conditions

---

### 6.3.1 Feux de circulation

---

De façon générale, l'utilisation de feux de circulation est justifiée lorsque la fluidité véhiculaire et la sécurité des usagers doivent être améliorées. Les conditions spécifiques à chacun permettent de quantifier ces paramètres.

L'installation des feux de circulation ne peut être implantée que si une des conditions suivantes est respectée :

**Condition 1 à 3 (relevée) : nombre de véhicules**

- Débit minimal de véhicules durant six heures;
- Débit minimal de véhicules durant quatre heures;
- Débit minimal de véhicules durant une heure.

**Condition 4 (relevée) : accident**

Analyse de sécurité.

**Condition 5 (technique) : fluidité**

Retard minimal durant une heure.

**Condition 5 (relevé) : nombre de piétons**

Débit minimal de piétons.

**Condition 6 (relevé) : nombre d'écoliers**

Débit minimal d'écoliers.

À noter que plusieurs sous-critères sont également étudiés dans les différents thèmes présentés ci-dessus.

### 6.3.2 Carrefour giratoire

---

Aucune norme ne régit l'implantation d'un carrefour giratoire. Toutefois, les bonnes pratiques nous permettent d'émettre certaines conditions de base pour l'implantation de ce type d'aménagement. En voici quelques-unes :

- Jonction de plusieurs rues où l'arrêt ou des feux de circulation sont justifiés;
- Emprise disponible pour le nombre nécessaire de voies (capacité routière) dans le carrefour;
- Ne doit pas être utilisé simplement comme mesure de modération, malgré les bienfaits prouvés de cette mesure.

## 6.4 Analyse

---

Pour effectuer l'analyse complète, il est requis de réaliser un relevé de comptage véhiculaire par mouvement dans toute l'intersection et un relevé de vitesses pratiquées ainsi que de récolter les rapports d'accident auprès du Service de police.

D'autres facteurs de risque seront aussi pris en compte pour formuler les recommandations les plus justes possibles en termes de sécurité routière.

Des analyses concernant la fluidité du tronçon et la sécurité routière sont requises dans le cadre de cette justification.

L'analyse de l'implantation d'un carrefour giratoire se veut du type avantages – inconvénients. Habituellement, à la suite de l'analyse favorable de l'implantation de feux de circulation ou d'arrêts dans toutes les directions, il est toujours pertinent d'effectuer ce type d'analyse. Les bienfaits de l'implantation d'un carrefour giratoire sont nombreux, toutefois, des conséquences négatives peuvent également être observées lorsque l'emplacement et l'environnement préconisés présentent plusieurs facteurs défavorables.

# 7. Modification de la limite de vitesse

La présente analyse fait référence aux normes du ministère des Transports et de la Mobilité durable, tome V, chapitre 2, section 2.9. Le guide Aide à la détermination des limites de vitesse sur le réseau routier municipal est également utilisé pour décrire les bonnes pratiques concernant le choix de la limite de vitesse.

## 7.1 Utilisation

---

La détermination des limites de vitesse constitue une démarche essentielle pour garantir une vitesse de base appropriée et plus largement pour améliorer la sécurité routière. Comme stipulé par le Code de sécurité routière, les limites de vitesse sont réglementées par les différentes municipalités. Certaines conditions s'appliquent.

Trois grands principes permettent d'établir les limites de vitesse sur un territoire :

- La crédibilité de la signalisation;
- L'harmonisation des exigences à l'égard des conducteurs;
- L'uniformisation intermunicipale des limites de vitesse.

## 7.2 Conséquence d'utilisation

---

Les limites de vitesse doivent être cohérentes avec l'environnement routier. La modification de la limite de vitesse est toujours favorable lors d'interventions sur les caractéristiques de la route et de ses abords.

La réduction de la limite de vitesse sans modification à l'environnement routier n'est généralement pas bien respectée.

## 7.3 Analyse

---

Les limites de vitesse observées sur le réseau sont directement liées à la hiérarchie routière de la ville. Comme stipulé à l'annexe A, trois types de routes sont observés sur le réseau municipal, soit les artères, les collectrices et les rues locales.

Pour la majorité des tronçons sur le territoire de la ville, une limite de 40 km/h est applicable selon la réglementation. Les rues collectrices et les rues locales présentent, dans la majorité des cas, des caractéristiques permettant aux automobilistes de respecter une vitesse moyenne de 40 km/h.

Les artères de la ville présentent toutefois des caractéristiques favorisant une vitesse plus élevée, c'est pourquoi une limite de vitesse de 50 km/h y est implantée.

Les façades des parcs et des écoles présentent des zones de 30 km/h pour accroître la sécurité routière, quel que soit le mode de déplacement.

# 8. Autres demandes

Cette dernière section fait référence à des demandes de renseignements de la part des citoyens, à des problèmes et à des propositions concernant la signalisation, la circulation ou le stationnement, qui ne sont pas traités par la présente politique, tels que :

- Les mouvements véhiculaire, piétonnier, cycliste, etc. ;
- La révision de la signalisation, la mise aux normes, l'ajout, le retrait, le déplacement;
- Les plaintes reliées au camionnage;
- Les difficultés d'accès ou de sortie;
- Les problèmes liés à une visibilité déficiente;
- Les enjeux de sécurité aux intersections gérées par des feux de circulation.

## 8.1 Analyse

---

Les analyses des demandes diverses seront effectuées au cas par cas par le Service de l'ingénierie vu la multitude de facteurs à prendre en compte selon la nature des requêtes.

Les analyses se font généralement en deux étapes :

1. Prise de connaissance de l'enjeu et récolte de données;
2. Analyse justificative permettant de déterminer l'intervention adéquate.

Une communication supplémentaire pourrait être nécessaire avec le requérant pour mieux comprendre l'enjeu ou le problème lors de l'étape 1 de l'analyse. L'ensemble de l'analyse sera détaillé au requérant dans la réponse à la requête.

**Note :** *Le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination, dans le but d'alléger le texte.*

