

QUÉBEC

De l'importance d'une communication suivie avec les propriétaires

LA SCIENCE

Les propriétaires peuvent et doivent participer activement aux efforts visant à réduire les risques de dommages résidentiels résultant des phénomènes météorologiques extrêmes. Bon nombre des mesures à prendre, comme le débranchement des gouttières des drains de fondation, sont relativement simples et peu coûteuses. Il est malgré tout passablement difficile d'amener les propriétaires à participer aux programmes de modernisation des infrastructures. Souvent, les administrations municipales se butent à des questions d'ordre juridique, comme les limites au pouvoir des fonctionnaires d'imposer des mesures aux propriétaires.

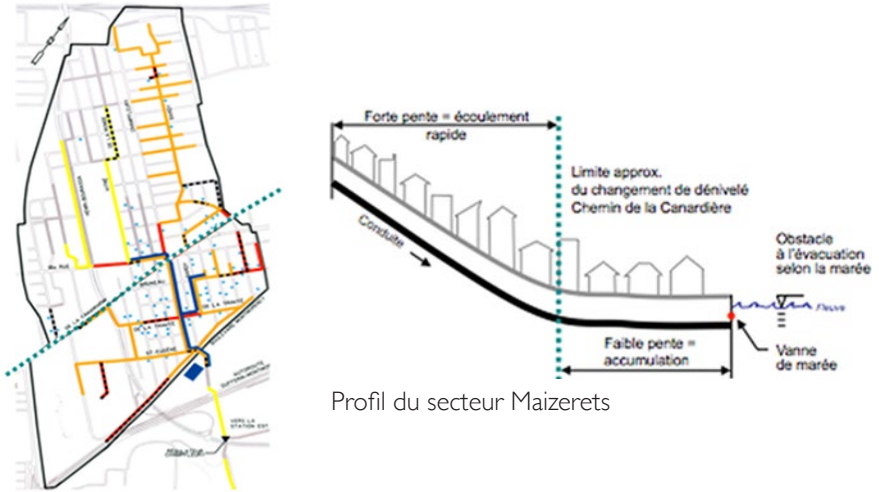
Les administrations municipales déplorent souvent les difficultés qu'elles ont à entretenir des communications efficaces avec les propriétaires et d'autres parties prenantes. Quels renseignements doit-on leur communiquer? Quel est le meilleur moment pour communiquer ces renseignements? Qui doit écrire au nom de la Ville? Certaines mesures visant à protéger les propriétés contre les dommages causés par les précipitations extrêmes sont techniques et nécessitent l'intervention de professionnels. D'autres solutions sont coûteuses parce que leur implantation est longue et nécessite beaucoup d'équipement. Certaines avantagent directement un seul propriétaire tandis que d'autres ont des retombées pour tout un quartier. Les meilleures façons d'influencer les comportements consistent pour les administrations locales à offrir un soutien croissant en montrant qu'elles souhaitent partager leur expérience.

L'ÉLÉMENT DÉCLENCHEUR

Le quartier Maizerets est un secteur enclavé dans l'arrondissement de Limoilou, à Québec. Développé principalement au début du siècle dernier, le quartier est desservi par un réseau d'égouts unitaire. Certains secteurs du quartier étant situés en hauteur et d'autres sur des basses terres, l'accumulation des eaux de ruissellement dans la partie basse provoquait des inondations de sous-sol. Le quartier Maizerets se trouve sur les rives du fleuve Saint-Laurent, où une vanne de marée a été installée. Dans des conditions normales, la vanne empêche l'eau du Saint-Laurent de refouler dans le réseau. Lors de fortes pluies, la vanne accroît toutefois les risques d'inondation.

L'APPROCHE

La Ville de Québec a mené plusieurs études en vue de cerner les causes du problème récurrent d'inondation de sous-sols dans le quartier. Ces études ont révélé que les gouttières de 373 des 623 résidences aux toits en pente du quartier étaient raccordées aux drains de fondation et déversaient les eaux de pluie dans le réseau unitaire. Ces raccordements contrevenaient à la réglementation municipale et surchargeaient inutilement le réseau quand il pleuvait. En 2005, la Ville a donc lancé un programme visant à financer le débranchement des gouttières des drains de fondation de ces 373 résidences.



Profil du secteur Maizerets

Figure 4 : La carte et la vue en coupe présentées ci-dessus illustrent la vulnérabilité du quartier Maizerets aux refoulements d'égouts. Comme un secteur du quartier se trouve au bas d'une forte pente, l'eau a tendance à s'y accumuler. Une vanne de marée installée sur la rive du fleuve Saint-Laurent ajoute à cette vulnérabilité. La vanne permet à l'eau de s'écouler librement lorsque la marée est basse, mais elle se ferme automatiquement lorsque la marée monte de façon à empêcher l'eau de refouler dans le réseau. Dans le quartier Maizerets, la vanne de marée empêche donc l'eau de pluie de se déverser dans le fleuve à marée haute. (Source: Ville de Québec)

LE RÉSULTAT

Comme toutes les gouttières se trouvaient sur des propriétés privées, la Ville de Québec devait inciter les propriétaires à participer au programme. La première lettre envoyée par la Ville expliquait l'importance du débranchement des gouttières pour le quartier et proposait que la Ville en assume le coût. Le quart des propriétaires visés ont alors accepté de participer au programme.

La Ville a ensuite décidé de rendre le programme obligatoire afin d'accroître la participation. Elle a donc écrit de nouveau aux propriétaires ciblés pour leur expliquer l'importance du programme de débranchement. La lettre leur mentionnait en outre que la Ville assumait les coûts, qu'elle offrait gratuitement un baril de récupération des eaux de pluie et que le programme était désormais obligatoire. Constatant que le programme était devenu obligatoire, près de 60 % des propriétaires restants ont choisi de s'y conformer.

La Ville a envoyé aux propriétaires réticents cinq autres lettres soulignant l'importance du débranchement pour l'ensemble du quartier et les avisant qu'une amende de 300\$ pourrait être imposée à ceux qui refuseraient de participer. Suite à cette dernière intervention, 100% des propriétaires ciblés se sont conformés au programme. Cette dernière étape eut lieu en 2008, soit trois ans après le début du projet.

Pour obtenir un taux de conformité de 100 %, il aura fallu que la Ville procède à une campagne soutenue de sensibilisation publique, qui aura finalement requis sept lettres et deux dépliants. De plus, la Ville a fait intercéder des fonctionnaires de rang de plus en plus élevé et est passée d'une approche incitative à des mesures coercitives. Outre le programme de débranchement des gouttières, la Ville a pris d'autres mesures d'atténuation, dont l'aménagement de systèmes de rétention des eaux pluviales dans des parcs publics et des stationnements.

Québec a investi 100 000 \$ dans le programme de débranchement des gouttières et 25 millions de dollars pour la construction d'un réservoir de rétention et la mise à niveau du réseau d'égouts. La Ville a estimé que les mesures prises pour inciter les propriétaires à débrancher leurs gouttières lui ont permis de construire un réservoir plus petit, diminuant ainsi les coûts de près d'un demi-million de dollars. Des régulateurs de débit ont aussi été installés dans des parcs et des terrains de stationnement avoisinants. Le remplacement du réseau d'égouts unitaire par un système séparatif aurait exigé un investissement de taille que la Ville n'avait pas les moyens d'assumer. La Ville a toutefois accru la capacité du système existant et a approuvé une nouvelle norme couramment utilisée dans d'autres arrondissements.

En sensibilisant les citoyens, en appliquant la réglementation et en investissant dans la mise à niveau des infrastructures existantes et la construction de nouvelles installations, la Ville a réduit grandement le risque d'inondation de sous-sol dans le quartier Maizerets.

UN MOT DE LA VILLE DE QUÉBEC

Manuel Parent, ingénieur en infrastructures urbaines pour la Ville de Québec, a souligné l'importance d'expliquer aux propriétaires en quoi les gouttières raccordées au réseau d'égouts accroissent les risques de refoulement et qu'un tel raccordement va à l'encontre de la réglementation municipale. Il a en outre insisté sur l'importance d'expliquer les travaux nécessaires et leur coût et, idéalement, de présenter le programme comme une solution clé en main financée par la Ville. Les communications avec les propriétaires devraient en outre provenir de hauts fonctionnaires et, dans le meilleur des mondes, se limiter à trois lettres.

Si c'était à refaire, M. Parent dit qu'il «formulerait la première lettre comme un avis de non-conformité en expliquant aux propriétaires que le raccordement de leurs gouttières va à l'encontre de la réglementation municipale et qu'ils disposent de 30 jours pour se conformer, à défaut de quoi ils pourraient se voir imposer une amende de 300 \$. La deuxième lettre accorderait un délai de grâce de 30 jours, après quoi l'amende de 300 \$ serait appliquée. Enfin, la dernière lettre informerait les propriétaires qu'ils doivent payer l'amende, à moins de s'inscrire immédiatement au programme de débranchement des gouttières. Il est important de chercher au départ à obtenir la participation des citoyens plutôt que de présenter d'emblée le programme comme une mesure coercitive », de conclure M. Parent.