



ÉTUDE DE CAS : STATIONNEMENT MUNICIPAL

“ On leur demande un travail et ils le font au meilleur de leurs capacités. Il s’agit d’un excellent entrepreneur fiable pour lequel je n’ai que des éloges.”

John Hofmann
VILLE DE SURREY



APERÇU DE LA VILLE DE SURREY

- > Population de 450 000 en 2007
- > Plus de 7 000 km de rues
- > Application du règlement 13007*
- > Utilisation de parcomètres
- > Impartition de la collecte des parcomètres et de l’application des règlements de stationnement sur rue

*Règlement sur la circulation, le stationnement, et l’utilisation des autoroutes, des boulevards, des trottoirs et des terres publiques de la Ville de Surrey.



www.surrey.ca

VILLE DE SURREY

Surrey, la dixième ville en importance du Canada et la deuxième de la Colombie-Britannique, est une ville diverse offrant une riche palette de possibilités aux visiteurs, aux résidents, et aux commerçants. Stratégiquement sise sur la frontière des États-Unis, Surrey n’est qu’à 45 kilomètres de Vancouver. Cette collectivité en plein essor recèle de superbes forêts urbaines, des plages immaculées, des terrains de golf hors classe, et plus de 6 000 acres d’espaces verts. Ses communautés résidentielles, habilement conçues et chaleureuses, et ses nombreux complexes commerciaux sous-tendent un rythme effréné de croissance.

DÉFI

En 1998, le service d’application des règlements municipaux de la Ville de Surrey, responsable entre autres du stationnement sur rue, s’apprêtait à relever le défi d’améliorer la fâcheuse situation de stationnement qui régnait à travers la ville. “Nous n’avions pas beaucoup de parcomètres et notre signalisation n’était pas adéquate. C’était un véritable cafouillis empiré par l’absence de normes d’application”, soulignait John Hofmann, responsable de l’application des règlements de Surrey et superviseur du programme.

Voulant suivre l’évolution de la ville, faciliter la circulation, et mettre de l’ordre dans les pratiques de stationnement, le service d’application des règlements municipaux a étudié différents moyens de contrôler le stationnement et les parcomètres.

Le réel défi consistait à trouver un moyen économe d’y arriver. La tâche relevait de deux employés de la ville, mais, selon John Sherstone, directeur de la division des règlements et des permis de la ville, il n’était pas rentable d’appliquer ce même modèle à plus grande échelle. “Pour couvrir la ville entière, nous avons besoin de plusieurs agents. Il aurait été très difficile de respecter les contraintes financières en affectant des employés de la ville”.

SOLUTION

La Ville de Surrey a décidé de relever le défi en confiant l’application des règlements de stationnement à Commissionnaires C.-B. En 1998, la Ville de Surrey a communiqué avec *Les Commissionnaires* dans le but de conclure une entente exclusive. Le contrat a été accordé à *Les Commissionnaires* sur la foi de sa réputation et de sa volonté d’adapter ses services aux besoins des clients.

Aujourd’hui, un superviseur de site et neuf commissionnaires/agents d’application des règlements donnent suite aux plaintes de la communauté relativement au stationnement et sanctionnent toute infraction qu’ils constatent lors de leurs patrouilles quotidiennes des rues de Surrey (plus de 7000 kilomètres). Ces derniers offrent également un service de collecte des parcomètres à l’appui des efforts que déploie la ville pour faciliter la circulation dans les secteurs achalandés.

Un autre commissionnaire/agent d’application des règlements intervient auprès des parents et des étudiants pour les sensibiliser aux pratiques de stationnement sécuritaires à l’arrivée et au départ de l’école. Les commissionnaires interviennent auprès d’environ 167 écoles, dont 50 écoles primaires inscrites à “The Way To Go!”, un programme axé sur la promotion de différents modes de transport

(suite à la page suivante)



(suite de la page précédente)

sécuritaires parrainés par Autoplan Brokers et l'ICBC. Selon Sandra Jones, une coordinatrice du programme "Way To Go!", le taux de participation des écoles a augmenté de 25 % depuis que *Les Commissionnaires* y participe. "À l'instar de nos autres partenaires, *Les Commissionnaires* joue un rôle proactif dans la promotion du programme et la sensibilisation, ce qui est avantageux pour tout le monde, précisait-elle. La Ville de Surrey peut s'estimer chanceuse de pouvoir compter sur leur présence, notamment près des écoles."

Le but du programme d'application des règlements de stationnement n'est pas d'amasser de l'argent. La ville s'est d'ailleurs efforcée pour maintenir le plus petit nombre possible de parcomètres. L'objectif est de promouvoir la sécurité routière, tout en respectant les contraintes budgétaires, et la ville a su atteindre cet objectif en faisant appel aux services de *Les Commissionnaires*.

RÉSULTATS

Depuis que la Ville de Surrey a confié l'application des règlements de stationnement à *Les Commissionnaires*, l'on constate un changement marqué de l'attitude du public et des habitudes de stationnement. Initialement, les citoyens se méfiaient de cette intensification du contrôle du stationnement sur rue. Pour les employés de la ville, qui n'étaient pas du tout sûrs que les commissionnaires cadreraient avec la culture municipale, l'impartition de cette fonction s'avérait inquiétante.

Cependant, selon Sherstone, cette préoccupation est maintenant chose du passé. "Les commissionnaires travaillent très bien avec nos employés. Ils couvrent la ville entière et les plaintes du public sont très rares, voire inexistantes. Tout fonctionne à merveille".

Il y a également des indicateurs plus concrets de réussite. Sous l'effet de l'amélioration de la signalisation, de l'éducation du public, et des efforts des agents d'application des règlements de *Les Commissionnaires*, le nombre d'infractions demeure relativement stable d'une année à l'autre malgré la croissance de la population (environ 450 000 en 2007) et le développement de la ville.

Selon Hofmann, le meilleur indicateur de réussite est la réaction que suscite le programme. « Notre meilleure jauge, c'est le public. Nous avons d'abord pris connaissance du volume de plaintes concernant le stationnement. Ensuite, nous avons évalué le nombre de plaintes concernant les excès de zèle des commissionnaires et examiné la qualité des contraventions, ainsi que le nombre d'appels. »

Sur la base de ces critères, l'on peut affirmer que le programme connaît un succès retentissant. L'application des règlements demeure constante par rapport à la croissance de la communauté. Le nombre de plaintes reflète la sensibilisation accrue du public aux règlements de stationnement. Les contraventions sont correctement rédigées et, grâce à une approche novatrice aux appels, le bureau municipal les règle assez rapidement.

La Ville de Surrey examine actuellement différents moyens d'élargir le programme et d'affecter davantage de commissionnaires. Selon Sherstone, cette démarche est directement attribuable au rendement des commissionnaires. "Ils ont l'allure voulue et ils font preuve d'un professionnalisme louable. Ils paraissent très bien en uniforme. Ils sont très bien gérés. Nous n'avons réellement aucune plainte à formuler. Ils s'acquittent admirablement de leur mandat".