

5 Démarche d'information et de consultation

5.1 Activités réalisées

Au cours des dix dernières années, plusieurs activités d'informations et de consultations ont été faites dans le but de mieux définir le projet et de susciter l'adhésion de la population. Dans l'ordre chronologique, les activités suivantes ont été réalisées :

2009 – Consultations préliminaires

Près de 300 personnes se sont exprimées sur les enjeux et les orientations en matière d'urbanisme et de transport dans une perspective de développement durable. Les résultats de cette consultation préliminaire ont été analysés et pris en compte dans le projet de Plan de mobilité durable rendu public en juin 2010.

2010 – Consultation sur la proposition de Plan de mobilité durable

Le projet de Plan de mobilité durable a été soumis à la consultation publique à l'automne 2010. Cette dernière a connu un véritable succès de participation :

- environ 600 personnes ont participé aux quatre séances publiques de consultation;
- près de 2 000 citoyens ont rempli le questionnaire en ligne;
- 85 mémoires ont été déposés et 55 d'entre eux ont fait l'objet d'une présentation à l'occasion des audiences publiques.

2017 – Consultations sur la mobilité durable et le réseau structurant de transport en commun

L'objectif de la consultation de 2017 était de parfaire la définition d'un réseau structurant de transport en commun pour l'agglomération de Québec. Des séances d'information tenues en juin ont attiré près de 650 personnes, 143 mémoires ont été déposés et un peu plus de 11 000 personnes ont répondu au sondage en ligne.

2017 – Comité consultatif sur la mobilité durable

De 2017 à 2019, sous la présidence du maire de Québec, un comité consultatif sur la mobilité durable a été mis en place. Ce comité avait pour mandat d'enrichir le processus de consultation et de contribuer à la définition de ce que pourrait être un réseau structurant de transport en commun.

Les membres du comité devaient notamment :

- prendre connaissance des orientations et enjeux du Plan de mobilité durable, de ce qu'était le projet de Service rapide par bus (SRB) qui en avait découlé et des autres composantes du transport en commun dans l'agglomération de Québec;
- assister à la consultation de 2017;
- entendre les commentaires, suggestions et préoccupations exprimées dans le cadre de la consultation pour identifier ce qui devrait faire l'objet d'un examen approfondi ou être retenu, selon le cas;
- suggérer de nouvelles avenues.

Le comité consultatif sur la mobilité durable était composé d'élus, de représentants de la Ville de Québec et du RTC ainsi que de représentants externes.

Le comité consultatif sur la mobilité durable a tenu 11 rencontres. De plus, la présence de membres du comité consultatif a été assurée pour chacune des quatre séances d'information tenues à l'été 2017. En ce qui a trait aux séances d'audition des mémoires d'août 2017, quatre membres étaient désignés pour procéder aux échanges avec les auteurs de mémoires. D'autres membres du comité consultatif ont assisté à chacune des six séances d'audition. Le comité a été dissous en 2019.

2018 – Consultations sur le réseau structurant de transport en commun

Cinq séances d'information et de consultation se sont tenues en avril 2018. Au total, plus de 5 000 personnes ont assisté, sur place, ou en webdiffusion. De façon générale, les participants se sont montrés favorables au projet.

Les préoccupations citoyennes ont porté principalement sur :

- les temps de parcours;
- l'intermodalité – partage de la chaussée entre piétons, cyclistes, automobiles, tramway;
- les impacts sur le milieu dans certains quartiers en matière d'acquisition, de valeur de propriétés et de nuisances.

5.2 Consultations 2017 – Le rapport de l'Institut du Nouveau Monde

L'Institut du Nouveau Monde a été mandaté pour réaliser des consultations auprès de la population en 2017. Le rapport, déposé en décembre 2017, met en relief les problèmes identifiés par les participants ainsi que les solutions proposées. Le rapport complet est disponible sur le site internet du réseau structurant de transport en commun à l'adresse suivante : http://www.reseaustructurant.info/docs/rapport_VDQ_mobilite.pdf. En voici un résumé.

5.2.1 Faits saillants

5.2.1.1 Les problèmes identifiés par les participants

La congestion routière : le principal problème

La congestion routière est le problème le plus soulevé (par deux tiers des mémoires et un peu moins de la moitié des répondants au sondage). Outre les conséquences liées à l'environnement et à la santé publique, la congestion engendre aussi des coûts économiques. En fonction du participant, différentes causes sont identifiées : l'effet d'entonnoir, les entraves à la circulation, la synchronisation déficiente des feux de circulation, la quantité de véhicules sur les routes, mais aussi le manque ou la diminution du nombre de voies de circulation automobile.

Un service de transport en commun déficient

La déficience du service de transport en commun est identifiée comme l'un des principaux problèmes de mobilité. La couverture insuffisante du territoire, la faible fréquence des passages, les retards, le manque de confort et le temps de déplacement jugé trop long contribuent à cette insatisfaction.

Les répercussions environnementales des véhicules à essence

- les émissions de gaz à effet de serre : une préoccupation partagée : l'importance d'améliorer le bilan carbone de la Ville de Québec et plus largement de s'attaquer aux problèmes environnementaux a été évoquée;
- la qualité de l'air et la pollution atmosphérique : une préoccupation récurrente. Les transports motorisés sont l'une des principales sources de la pollution atmosphérique. Les particules fines et autres substances toxiques qu'ils rejettent contribuent à détériorer la qualité de l'air, ce qui n'est pas sans conséquence pour la santé des résidents de Québec.

Les autres enjeux de santé publique liés aux transports

- Le bruit n'est pas qu'un simple désagrément : plusieurs problèmes de santé liés à des niveaux élevés de bruit provenant du transport routier ont été évoqués : stress chronique, problèmes de sommeil et de concentration, accroissement des risques de maladies cardiovasculaires, etc.
- La sécurité routière : un problème de santé publique important. Les décès attribuables à une collision avec un véhicule motorisé constituent une cause de mortalité importante. La sécurité du réseau cyclable et des traverses piétonnes de la capitale est jugée déficiente. Le manque de civisme également évoqué diminue le sentiment de sécurité de tous les usagers de la route.
- La trappe d'immobilité : le cercle vicieux de l'exclusion sociale. Les barrières à la fois physiques et financières à l'accessibilité des transports en commun empêchent certaines personnes de se trouver un emploi et de s'impliquer dans la collectivité.
- Le manque d'exercice physique : un problème lié notamment au transport. La sédentarité est exacerbée par le fait que les gens se déplacent par des moyens motorisés plutôt qu'en transport actif. L'obésité est à la source de plusieurs maladies chroniques, et les transports actifs ont été identifiés comme l'une des solutions à ces problèmes de santé.

5.2.1.2 Il n'y a pas de solution unique de transport

- Le transport en commun, une priorité, mais pas la seule solution. Aucun mode de transport n'est en mesure de régler tous les problèmes de mobilité. Les participants souhaitent une solution à plusieurs volets pour s'adapter à différents contextes.
- Les différentes mesures d'un cocktail de transport : un accueil favorable. Toutes les mesures proposées par la Ville reçoivent un appui majoritairement favorable (de 65 % à 87 % des répondants au sondage) : la mise en place d'un réseau de transport en commun structurant, la création de nouvelles voies réservées pour le transport en commun, la création de nouveaux stationnements incitatifs, la mise en place de navettes vers des parcs industriels, de grandes surfaces ou d'autres destinations, la création de nouveaux parcours d'autobus nord-sud, la création de nouveaux parcours d'autobus est-ouest, la création de nouveaux aménagements piétonniers, la création de nouvelles pistes ou bandes cyclables et la création d'incitatifs au covoiturage.

5.2.1.3 Le réseau structurant de transport en commun

- Le réseau de transport en commun structurant reçoit l'appui de 65 % des répondants au sondage.
- Un réseau structurant rapide et accessible à tout moment de la journée. Outre la rapidité du service et sa haute fréquence, d'autres caractéristiques ont été jugées importantes pour le réseau structurant : un confort global, y compris dans les véhicules, l'accessibilité universelle et une image moderne et attrayante.

- Un réseau structurant qui privilégie un fort achalandage en reliant les deux pôles. Il est souhaité que le réseau desserve le plus grand nombre d'usagers, soit en s'implantant dans les secteurs où ils se trouvent déjà, soit en maximisant la couverture. La desserte des pôles de la Cité parlementaire et de Sainte-Foy devrait être priorisée puisqu'elle contribue aux deux objectifs. Le tracé en Haute-Ville est préféré au tracé en Basse-Ville.
- Le choix de technologie : le SRB offre l'avantage d'être moins coûteux et plus flexible que le tramway alors que celui-ci propose une plus grande capacité, une image moderne et un pouvoir d'attraction supérieur. L'option du tramway obtient davantage de faveurs que celle du SRB.
- Penser le transport en commun au-delà d'un réseau structurant.
- Le réseau structurant est perçu comme une composante qui doit s'arrimer avec le reste du réseau. Pour ce faire, il faudrait faciliter les transferts modaux (avec des pôles d'échanges intermodaux, de l'information multimodale et une tarification intégrée) et améliorer la desserte actuelle avec des véhicules dont la capacité est adaptée au niveau de service moindre requis en banlieue.
- De manière moins récurrente, l'option de réduire les transferts intermodaux à l'aide d'un service local sur appel a également été proposée.

5.2.1.4 Les autres solutions

- Tendre vers l'électrification des transports.
- Aménager les milieux pour qu'ils soient sécuritaires et conviviaux pour tous :
 - diminuer les désagréments de la circulation dans les quartiers résidentiels et rendre les déplacements à pied et à vélo sécuritaires;
 - viser l'accessibilité universelle : un atout pour tous.
- Faire du vélo un mode de transport utilitaire.
- Instaurer une tarification sociale pour le transport en commun.
- Élaborer une campagne de sensibilisation aux transports alternatifs.
- Créer un pôle de recherche.
- Améliorer les déplacements automobiles :
 - l'augmentation du nombre de voies rapides : une solution principalement rejetée;
 - troisième lien : pour le transport en commun aussi;
 - covoiturage, taxis collectifs et autopartage : des solutions complémentaires;
 - voitures autonomes partagées : une innovation qui ouvre des portes;
 - télétravail et horaires flexibles : une nouvelle façon de faciliter le transport.

5.3 Consultation 2018 – Une démarche mobilisatrice qui suscite l'adhésion

Le projet de réseau structurant de transport en commun est un sujet qui intéresse et mobilise la population de Québec. Voici un résumé des consultations menées par la Ville de Québec en 2018. Le rapport complet de consultation est disponible sur le site internet du réseau structurant de transport en commun à l'adresse suivante : http://www.reseaustructurant.info/docs/RSTC_Rapport%20de%20consultation_vf.pdf.

5.3.1 Quelques chiffres

Plus de 5 000 personnes ont assisté aux séances d'information et de consultation :

- plus de 1 350 personnes ont assisté à une séance sur place;
- plus de 3 800 personnes ont visionné une séance en webdiffusion;
- 200 personnes ont exprimé des commentaires ou posé des questions lors de ces séances. Parmi celles-ci, 85 ont ouvertement mentionné être en faveur du projet, six se sont exprimées contre le projet et 109 ont posé des questions ou émis des commentaires sans se positionner pour ou contre le projet.

Cinq mille deux cent neuf (5 209) répondants ont rempli le questionnaire en ligne jusqu'au bout. Parmi celles-ci :

- 4 894 résidants dans l'agglomération;
- 2 673 personnes ont rédigé un commentaire à la question ouverte (Q.11).

De façon générale, les participants à la démarche consultative sur le projet de réseau structurant de transport en commun sont favorables au projet :

- **57 %** des répondants résidant dans l'agglomération estiment que le projet répond aux besoins des citoyens (Q.3);
- **57 %** des répondants résidant dans l'agglomération sont totalement ou plutôt satisfaits du projet du réseau structurant dans son ensemble (Q.4).

On note que le niveau de satisfaction varie en fonction des secteurs de résidence. On constate un plus haut taux de satisfaction dans les quartiers centraux.

5.3.2 Commentaires des citoyens

Parcours

Certains citoyens ont souligné que les secteurs de Beauport et de la couronne nord de la ville sont moins bien desservis, car le tramway et le trambus ne s'y rendent pas (questionnement sur les gains de temps, les correspondances et sur l'intermodalité).

L'importance de relier certains secteurs de la ville par le réseau structurant de transport en commun fait partie des recommandations formulées par les citoyens, notamment concernant les secteurs :

- de l'aéroport;
- de la rue de Marly;
- de la couronne nord;
- du nord de Charlesbourg;
- de Beauport-Montmorency;
- une liaison avec la Rive-Sud est également souhaitée par plusieurs dans le cadre du projet.

La réalisation du projet est parfois mise en opposition avec l'idée d'un 3^e lien entre la Rive-Nord et la Rive-Sud, notamment dans les commentaires du questionnaire en ligne.

Choix des véhicules

Parmi les personnes en faveur d'un réseau structurant, certaines ont manifesté leur préférence pour un prolongement de la portion souterraine du projet ou pour l'évaluation d'un monorail électrique.

Quelques personnes estiment qu'un réseau bonifié d'autobus réguliers pourrait répondre à la demande sans avoir à mettre en place un réseau structurant.

Accessibilité

La notion d'accessibilité universelle pour les personnes ayant des limitations semble être un incontournable au projet. Plusieurs participants ont cité l'exemple du métro de Montréal et surtout le fait qu'il ne soit pas accessible dans l'ensemble des stations pour les personnes à mobilité réduite. Cette mesure est également souhaitée pour l'ensemble des arrêts du Réseau de transport de la Capitale (RTC).

De nombreux participants souhaitent également pouvoir monter à bord du tramway et du trambus avec des poussettes ou des vélos.

Le tarif d'utilisation du réseau structurant de transport en commun a fait également l'objet de questions. Beaucoup de citoyens se demandent si le coût des billets ou de l'abonnement sera différent tant à la hausse qu'à la baisse. Certains citoyens émettent l'idée d'offrir le service gratuitement ou d'avoir une tarification différente pour les clientèles à faibles revenus.

Sentiment de fierté

En parallèle, quelques participants ont fait valoir l'importance que le nouveau réseau structurant de transport en commun ait une esthétique soignée, car il pourrait devenir un symbole identitaire de la ville de Québec. Des idées ont également été suggérées pour l'aménagement des stations et des arrêts du réseau.

Quelques personnes ont exprimé leur joie et leur sentiment de fierté de voir un tel projet se réaliser à Québec.

Quelques personnes se sont interrogées sur la capacité du tramway et du trambus à faire face aux conditions hivernales que connaît la ville de Québec.

5.3.3 Temps de parcours

Plusieurs personnes se questionnent sur les temps de déplacement sur le futur réseau structurant de transport en commun par rapport à l'utilisation de l'automobile et souhaitent que le réseau structurant soit concurrentiel à celle-ci. Si le même trajet prend moins de temps en automobile, plusieurs ont déclaré leur intention de continuer à se déplacer en automobile.

Ces questionnements ont notamment été soulevés par les jeunes familles qui ont de nombreux points de destination et de nombreuses activités (travail, service de garde, épicerie, activités parascolaires et loisirs).

Ainsi, les consultations ont mis en relief l'importance de la fréquence et de l'amplitude des horaires, notamment en dehors des heures de pointe et lors des journées de fin de semaine.

Dans un même ordre d'idées, plusieurs citoyens utilisant actuellement les circuits eXpress s'interrogent à savoir si le nouveau réseau sera plus rapide que les actuels services eXpress.

De nombreuses questions sur l'arrimage avec le réseau local du RTC ont également été soulevées, tant pour ce qui est des parcours que des heures de service.

Intermodalité

Plusieurs personnes mentionnent l'importance d'accorder une attention particulière au partage de la chaussée avec les piétons, les cyclistes et les automobilistes, en particulier aux intersections. De même, il serait intéressant de profiter des travaux pour mettre à niveau les infrastructures pour les piétons et les cyclistes, dans un esprit de mobilité durable.

La gestion des priorités aux intersections entre les véhicules d'urgence et le passage du tramway/trambus suscite également des questions.

Impacts sur le milieu

Certaines questions ont été soulevées par rapport aux impacts sur les résidences riveraines le long du réseau, notamment dans le secteur du boulevard Pie-XII, dans Saint-Sauveur, dans la 1^{re} Avenue ou encore à proximité du pôle d'échanges Saint-Roch, notamment en matière d'éventuelles acquisitions et de nuisances.

L'impact d'un réseau structurant sur la valeur foncière des propriétés limitrophes est une préoccupation pour plusieurs citoyens. Vont-elles prendre ou perdre de la valeur?

Par ailleurs, certains citoyens ont posé des questions sur les impacts du réseau structurant sur l'espace urbain, en matière d'aménagement public et de partage de l'espace entre les différents modes de transport.

5.3.4 Commentaires sur la démarche consultative

Dans le questionnaire en ligne, de nombreux commentaires polarisants et politiques ont été formulés. Le fait que le projet n'a pas été présenté avant les élections municipales de novembre 2017, la question de la tenue ou non d'un référendum sur ce projet ou son opposition à un 3^e lien entre la Rive-Nord et la Rive-Sud sont mentionnés.

5.3.5 Un effort de communication à maintenir

Au terme de la démarche consultative, transparait un besoin de poursuivre les efforts d'information et de communication, notamment en lien avec la période des travaux, l'impact du réseau structurant sur l'espace urbain, les conditions de circulation et le stationnement ainsi que les coûts et le financement du projet. Ces sujets font partie de ceux sur lesquels les répondants souhaitent être davantage informés.

5.4 2019 – Consultation publique réalisée par le MELCC sur l'avis de projet

En vertu de l'article 31.3.1 de la Loi sur la qualité de l'environnement (c. Q-2), après avoir reçu la directive du ministre, l'initiateur du projet doit publier un avis annonçant le début de l'évaluation environnementale du projet de même que le dépôt au registre public des évaluations environnementales.

L'avis public de la Ville de Québec annonçant le début de l'évaluation environnementale du projet du tramway daté du 9 février 2019 mentionnait, ainsi que *Toute personne, tout groupe ou toute municipalité peut faire part au ministre, par écrit et au plus tard le 10 mars 2019, de ses observations sur les enjeux que l'étude d'impact du projet devrait aborder.*

À la suite de cette consultation électronique sur internet, accessible par le registre public des évaluations environnementales, le MELCC a publié dans ce même registre les observations, les préoccupations et les sujets d'intérêt soulevés lors de cette consultation. Ces observations, préoccupations et sujets d'intérêt sont énumérés dans le tableau 5.1, qui précise également quelle section de l'étude d'impact ou quel document afférent (étude sectorielle) traite de chacun d'entre eux. Au cours de la période de consultation, soit du 9 février au 10 mars 2019, quelque 144 commentaires ont été transmis au Ministère. Dans quelques cas, les observations soulevées ne constituent pas des éléments devant être traités dans le cadre de cette étude d'impact (en vertu de la directive 3211-08-015 de janvier 2019 relative au contenu de l'étude d'impact sur l'environnement de la construction d'un tramway sur le territoire de la Ville de Québec), une case vide apparaît donc dans la dernière colonne du tableau.

Tableau 5.1 Observations, préoccupations et sujets d'intérêt soulevés lors de la consultation publique du MELCC sur l'avis de projets de construction d'un tramway sur le territoire de la ville de Québec

Thématique	Observations/Préoccupations/Sujets d'intérêt	Section de l'EIE
Étude des alternatives et choix de la solution retenue	Comparer les différentes alternatives envisagées et détailler les raisons soutenant le choix de la solution retenue. Les alternatives comparées devraient inclure le métro et le monorail.	Section 4.2.1 Étude comparative des modes
	La comparaison devrait inclure l'efficacité, la capacité à attirer une nouvelle clientèle, le climat sonore, la durabilité, la portée des travaux de construction, etc.	
Climat	Expliquer la prise en compte des conditions hivernales (dénivellement des voies, dégivrage des fils, etc.)	Section 6.3.4 Dénivellement
	Démontrer l'efficacité du tramway en conditions hivernales (fonctionnement 365 jours par année)	
Circulation et congestion routière	Évaluer le nombre de voitures qui seraient retirées des routes grâce au projet et comparer ce nombre aux autres alternatives	Étude d'impact sur les déplacements du projet de réseau structurant de transport en commun de la Ville de Québec (Ville de Québec, 2019e)
	Mettre en évidence le désengorgement du transport en commun	Rapport d'achalandage – Données mises à jour 2019 (RTC, 2019a)
	Évaluer l'éventuelle congestion accrue due au partage des voies de circulation, aux interruptions/pannes du tramway, etc.	Étude d'impact sur les déplacements du projet de réseau structurant de transport en commun de la Ville de Québec (Ville de Québec, 2019e)
	Prendre en compte le possible déplacement du trafic, particulièrement dans le secteur de la 1 ^{re} Avenue vers la 3 ^e Avenue	Étude d'impact sur les déplacements du projet de réseau structurant de transport en commun de la Ville de Québec (Ville de Québec, 2019e)

Tableau 5.1 Observations, préoccupations et sujets d'intérêt soulevés lors de la consultation publique du MELCC sur l'avis de projets de construction d'un tramway sur le territoire de la ville de Québec

Thématique	Observations/Préoccupations/Sujets d'intérêt	Section de l'EIE
Efficacité	Démontrer de façon précise la rapidité du tramway (exemples de temps de parcours)	Analyse des temps de parcours – Analyse complémentaire (RTC, 2019b)
	Évaluer l'achalandage accru aux arrêts	
	Justifier l'avantage du tramway par rapport à l'autobus	Section 3.1.5 Limite du développement du réseau de transport en commun actuel
	Illustrer le confort général du tramway, par exemple le maintien d'une température confortable à l'intérieur des wagons en hiver, l'abri aux intempéries aux différents arrêts, etc.	Section 6.2.2 Qualité de service et de performance
	Démontrer l'efficacité du tramway en cas de tempête hivernale	Section 6.3.4 Déneigement
	Évaluer l'accessibilité du tramway en général, pour personnes à mobilité réduite, pour les vélos, etc.	Section 6.1.6 Accessibilité universelle
Coûts	Inclure l'entretien du tramway dans les coûts, principalement par rapport au déneigement et au dégivrage	Section 6.2.1 Objectifs d'exploitation
	Assurer le respect des coûts de construction prévus	
	Estimer le coût d'utilisation du tramway	
	Évaluer l'impact du projet sur les taxes municipales	Section 9.4 Impact fiscal du RSTC
	Estimer et démontrer les coûts vs les bénéfices du projet	Section 9.2.11 Impacts sur l'économie
Tracé	Prendre en compte la problématique dans le secteur du boulevard Pie-XII	Section 6.1.7.1 Choix du tracé
	Évaluer si le choix de prolonger l'avenue Mendel favorisera l'utilisation de la voiture	
	Expliquer le choix du tracé et justifier les secteurs non desservis (banlieues, secteurs Marly et Lebourgneuf, l'aéroport, la gare, etc.)	Section 4.1.4 Desserte de la population, des lieux d'emploi et des services Section 6.1.7.1 Choix du tracé
	Défendre le fait que le tracé du tramway ne semble pas être modulable et n'ait pas de potentiel d'accroissement	Section 4.2.1 Étude comparative des modes
	Étudier d'autres lieux de sortie pour le tunnel	
	Question de cohabitation avec les commerces, les piétons et les cyclistes, il est proposé de déplacer le tracé de la 1 ^{re} Avenue à la 3 ^e Avenue	
	Apporter plus d'information sur les changements apportés aux parcours d'autobus	Section 6.1.9 Infrastructures d'accueil

Tableau 5.1 Observations, préoccupations et sujets d'intérêt soulevés lors de la consultation publique du MELCC sur l'avis de projets de construction d'un tramway sur le territoire de la ville de Québec

Thématique	Observations/Préoccupations/Sujets d'intérêt	Section de l'EIE
Consultation et information du public	Apporter une transparence de la Ville par rapport au processus	Chapitre 5 Démarche d'information et de consultation
	Viser une acceptabilité sociale du projet	
	Prendre en compte le désintérêt marqué de la population par rapport au projet de tramway	
	Démontrer la prise en compte des besoins de la population	
	Évaluer la possibilité de réaliser un référendum	
Durabilité	Démontrer les perspectives à long terme du projet de tramway	Ensemble de l'étude d'impact
	Mettre l'accent sur la durabilité du tramway par rapport au métro	Section 4.2.1 Étude comparative des modes
Attractivité	Convaincre la population d'utiliser le tramway. Les gens ne sont pas enclins à utiliser le transport en commun	Ensemble de l'étude d'impact
	La capacité du tramway à attirer une clientèle est questionnée. Cette solution est perçue comme étant inefficace, notamment parce qu'il ne serait pas assez rapide et qu'en hiver, les gens ne sont pas intéressés à attendre dehors	
	Démontrer la pertinence d'un tramway. Cette technologie est perçue comme étant dépassée	
Climat sonore	Tenir compte des bruits de roulage et non seulement des bruits occasionnés par les moteurs	Rapport d'étude acoustique (Systra, 2019a)
	Évaluer les niveaux de bruit accentués dans les courbes et les pentes	
	Tenir compte des impacts du bruit sur la santé physique et psychologique	Section 9.3.2.5 Impacts du bruit sur la santé
	Évaluer les bruits accrus des autos et des autobus qui devront freiner pour laisser priorité au tramway	Rapport d'étude acoustique (Systra, 2019a)
	Faire un lien entre le climat sonore, l'horaire du tramway et ses passages fréquents	

Tableau 5.1 Observations, préoccupations et sujets d'intérêt soulevés lors de la consultation publique du MELCC sur l'avis de projets de construction d'un tramway sur le territoire de la ville de Québec

Thématique	Observations/Préoccupations/Sujets d'intérêt	Section de l'EIE
Protection de l'environnement	Limiter la coupe d'arbres	Section 6.6 Adaptation aux changements climatiques (stratégie urbaine de végétalisation) Section 9.2.15 Impacts sur le paysage et l'environnement visuel Section 9.7.1 Impacts sur la canopée urbaine Section 9.7.2 Impacts sur la végétation terrestre
	Éviter les pertes d'habitats floristiques et fauniques	Section 9.7 Impacts sur le milieu biologique
	Prioriser la plantation de végétaux et la préservation des parcs	Section 6.6 Adaptation aux changements climatiques (stratégie urbaine de végétalisation) Section 9.2.15 Impacts sur le paysage et l'environnement visuel
	Tenir compte des populations d'animaux urbains	Section 9.7.7 à 9.7.10 Impacts sur la faune
	Démontrer un souci du maintien de zones de verdure en lien avec le faible niveau actuel de canopée par endroits	Section 6.6 Adaptation aux changements climatiques (stratégie urbaine de végétalisation) Section 9.2.15 Impacts sur le paysage et l'environnement visuel Section 9.7.1 Impacts sur la canopée urbaine Section 9.7.2 Impacts sur la végétation terrestre
Travaux de construction	Justifier la durée des travaux, perçue comme étant trop longue	Section 6.5.2 Phase de construction
	Évaluer des solutions pour contrer les entraves occasionnées par les travaux	Section 9.2 Impacts sur le milieu humain Section 9.3 Impacts sur la santé
	Tenir compte des impacts sur les commerces pendant les travaux	Section 9.2.8 Impacts sur les activités commerciales
Sécurité	Évaluer les risques d'accident impliquant le tramway	Section 9.3.2.8 Impacts sur la sécurité
	Démontrer les différents moyens d'assurer la sécurité pour les usagers	
	Prendre en compte le risque soulevé par rapport aux lignes à haute tension du secteur Pie-XII	
Paysage	Présenter des solutions pour contrer la pollution visuelle tout le long du parcours (présence de fils, caténaies, rails, béton, etc.)	Section 9.2.15 Impacts sur le paysage et l'environnement visuel

Tableau 5.1 Observations, préoccupations et sujets d'intérêt soulevés lors de la consultation publique du MELCC sur l'avis de projets de construction d'un tramway sur le territoire de la ville de Québec

Thématique	Observations/Préoccupations/Sujets d'intérêt	Section de l'EIE
Présence de la structure	Tenir compte des éléments soulevés par rapport à la présence de la structure : encombrants, perte de stationnements, frein au développement urbain, augmentation des surfaces imperméables, entraves lors d'accidents, etc.	
Lien avec la Rive-Sud	Optimiser le déplacement entre les 2 rives	
	Convaincre les utilisateurs de la Rive-Sud de laisser leurs véhicules sur la Rive-Sud pour un tramway	
Valeur foncière et expropriation	Évaluer la diminution de la valeur foncière des propriétés en périphérie du tramway	Section 9.2.2.3.2 Influence sur la valeur du foncier Section 9.4 Impact fiscal du RSTC
	Apporter des précisions par rapport aux expropriations envisagées	Section 6.5.1 Phase d'aménagement Section 9.2.2.1.1 Impact sur les acquisitions de propriétés
Conciliation des usages du territoire	Assurer une conciliation des usages commerciaux en périphérie du tramway	Schéma d'aménagement et de développement révisé
Réduction des émissions de GES	Faire le calcul des émissions GES de toutes les phases du projet incluant la construction et l'entretien en exploitation	Section 9.4 Bilan des gaz à effet de serre (GES)
	Le calcul des GES doit isoler le volet « tramway » des autres volets du projet de réseau structurant	
	Comparer l'émission de GES du projet par rapport au <i>statu quo</i>	
	Évaluer si le retrait de certaines voies routières augmentera la congestion et évaluer les émissions de GES associées	
	Estimer le nombre de voitures retirées des routes grâce au projet	Section 9.4.3 Impacts sur la circulation
Santé publique	Évaluer l'effet cumulatif des champs électromagnétiques dans les secteurs des lignes à haute tension	
	Évaluer les vibrations occasionnées par le tramway	Étude d'impact vibratoire – Phase exploitation (Systra, 2019b)
Protection des milieux humides et hydriques	Viser la préservation des milieux humides	Section 9.2.15 Impacts sur le paysage et l'environnement visuel Section 9.6.4 Impact sur les milieux humides et hydriques
	Les milieux humides dans le secteur Chaudière/Le Gendre génèrent des préoccupations	
Création d'îlots de chaleur	Limiter la création d'îlots de chaleur	Section 9.3.2.9 Impact sur les îlots de chaleur en milieu urbain

Tableau 5.1 Observations, préoccupations et sujets d'intérêt soulevés lors de la consultation publique du MELCC sur l'avis de projets de construction d'un tramway sur le territoire de la ville de Québec

Thématique	Observations/Préoccupations/Sujets d'intérêt	Section de l'EIE
Création d'îlots de chaleur (suite)	Favoriser la plantation de végétaux et le maintien de zones de verdure	Section 6.6 Adaptation aux changements climatiques (stratégie urbaine de végétalisation) Section 9.2.15 Impacts sur le paysage et l'environnement visuel Section 9.7.1 Impacts sur la canopée urbaine Section 9.7.2 Impacts sur la végétation terrestre
Qualité de vie	Évaluer la dégradation de la qualité de vie en bordure de l'emprise	Section 9.5.1 Impacts sur la santé
	Prendre en compte la proximité des terrains privés dans le secteur Pie-XII	
Qualité de l'atmosphère	Évaluer l'effet cumulatif dans Limoilou, où la qualité de l'air peut déjà être problématique	Section 9.3.2.4 Impacts sur la qualité de l'air
	Évaluer l'augmentation de la pollution atmosphérique dans le secteur de la rue Mendel puisque le transit automobile sera favorisé	
	Tenir compte de la perte de qualité atmosphérique occasionnée par la perte de végétation	Section 9.3.2.4 Impacts sur la qualité de l'air
Changements climatiques	Démontrer la lutte contre les changements climatiques, ainsi que l'adaptation	Section 6.6 Adaptation aux changements climatiques
	L'impact positif est perçu comme insuffisant puisque l'axe nord-sud n'est pas suffisamment considéré dans le projet	
	Tenir compte de l'usure prématurée occasionnée par les changements climatiques	Section 6.6 Adaptation aux changements climatiques
Contamination	Évaluer les risques de déversement	Sections 9.5.1, 9.5.2 et 9.5.4 Impacts sur les sols, les eaux de surface et souterraines
	Prendre en compte la potentielle contamination par l'utilisation accrue de sels de déglacage	
Étalement urbain	Évaluer le fait que le projet risque de favoriser l'étalement urbain, particulièrement dans le secteur de la rue Mendel	
Protection du patrimoine bâti et archéologique	Considérer le cachet historique de la ville afin de ne pas lui nuire	Section 9.2.14 Impacts sur le patrimoine et sur le potentiel archéologique Section 9.2.15 Impacts sur le paysage et l'environnement visuel
Tourisme	Considérer un effarouchement des touristes dû aux travaux de construction	Section 9.2 Impacts sur le milieu humain
	Favoriser un aspect attrayant pour les touristes une fois la construction complétée	Section 9.3.2.10 Requalification et reconfiguration urbaine

5.5 2019 – Activités d'information et de consultation effectuées au cours de la réalisation de l'étude d'impact sur l'environnement

Trois rencontres publiques d'information ont eu lieu en juin 2019 pour rencontrer les citoyens et les commerçants afin de les informer sur l'avancée des travaux, de mettre en lumière les retombées positives et les enjeux soulevés par le projet, puis d'écouter et de répondre aux interrogations de la population.

Les rencontres traitaient de plusieurs sujets, dont l'origine du projet, les tracés du tramway et du trambus, ainsi que les voies réservées, la mise à jour sur le statut du projet (financement et approbation), l'évaluation environnementale et l'état de la planification et de la conception, avec un calendrier des prochaines étapes à venir. La mise en place des comités de bon voisinage, les acquisitions potentielles de terrains ou d'immeubles et les audiences publiques du BAPE ont également été abordées.

Les personnes qui avaient des questions particulières ou qui étaient intéressées par les comités de bon voisinage ont été invitées à laisser leurs noms et coordonnées à la table du bureau de projet du réseau structurant de transport en commun située à l'entrée de la salle et qui était accessible à chacune des soirées.

Les participants étaient aussi invités, dès leur arrivée, à s'inscrire à un registre afin de pouvoir aller poser leurs questions au micro.

Des kiosques du RTC étaient également sur place, où des analystes étaient disponibles pour répondre aux questions des citoyens, ce qui permettait à ces derniers de poser directement leurs questions et de recevoir des réponses plus précises et personnalisées. Les kiosques étaient accessibles pendant toute la période d'échanges avec les citoyens.

Coordonnées des rencontres publiques d'information			
Date	Heure	Secteur	Lieu
Mardi 11 juin 2019	19 h	Est	Hôtel Pur, salle A 395, rue de la Couronne
Jeudi 13 juin 2019	19 h	Centre	École secondaire Québec High School 945, avenue Belvédère
Mardi 18 juin 2019	19 h	Ouest	Bureau d'arrondissement de Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge 1130, route de l'Église

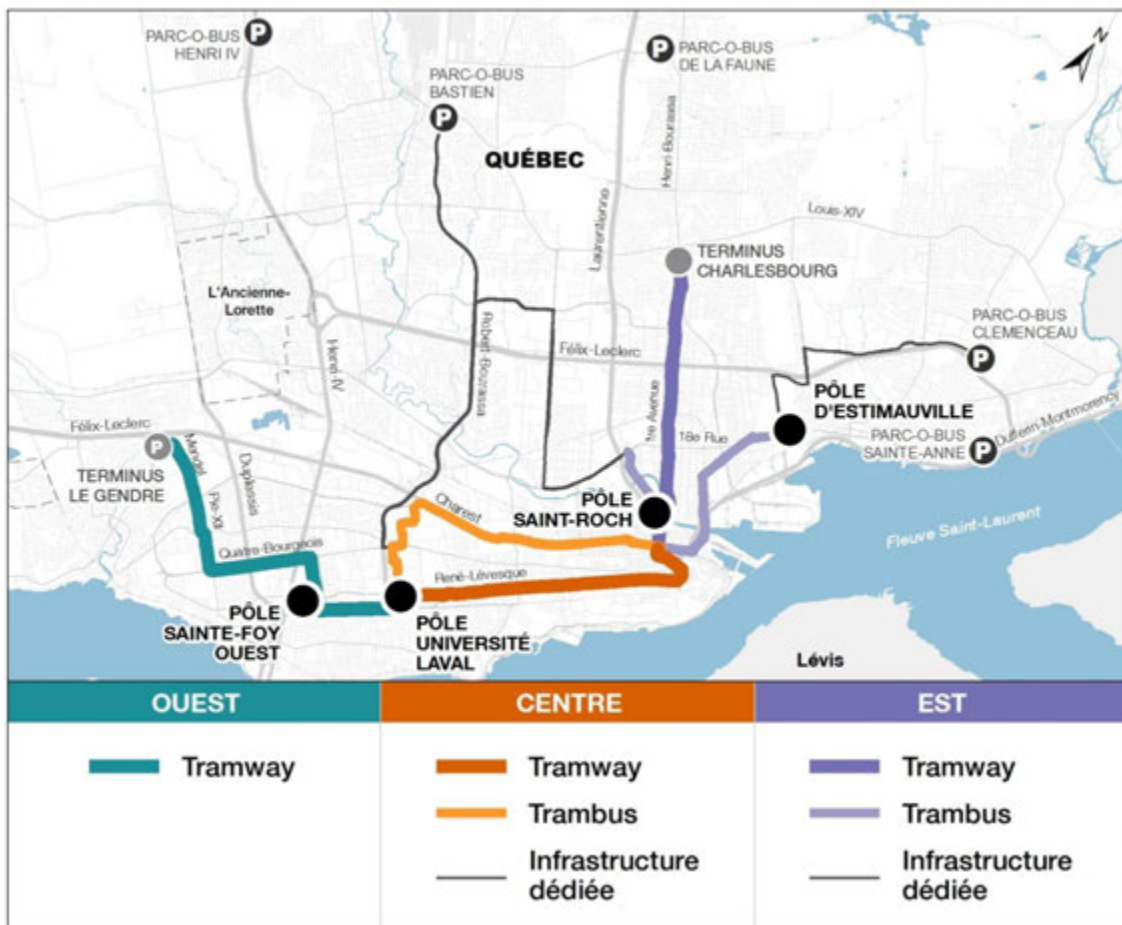


Figure 5.1 Les trois secteurs du tramway et du trambus

5.5.1 Déroulement des séances d'information

M. Rémy Normand, vice-président du comité exécutif de la Ville de Québec et président du Réseau de transport de la Capitale, qui présidait chaque rencontre, et M^{me} Marie-Josée Savard, vice-présidente du comité exécutif, responsable des dossiers d'aménagement du territoire, ont participé à chacune des soirées.

Les présentations étaient faites par M. Daniel Genest, directeur du bureau de projet du réseau structurant de transport en commun, et par M. Benoît Carrier, directeur de la conception du tramway et du trambus. À chacune des rencontres, un contenu commun a été présenté, suivi de données propres à chaque secteur. La durée des présentations était d'environ 60 minutes.

Plusieurs personnes-ressources ont également participé aux rencontres afin de répondre aux questions relevant de leur champ d'expertise au moment de la période de questions et commentaires :

- M^{me} Marie-France Loiseau, directrice du Service de la planification de l'aménagement et de l'environnement;
- M. Marc Des Rivières, directeur du Service du transport et de la mobilité intelligente;
- M^{me} Kay Fequet, directrice, Activités et expertise immobilières, Service du développement économique et grands projets (11 juin);
- M. Charles Marceau, directeur du Service du développement économique et grands projets (13 et 18 juin);
- M. Jean-Baptiste Maur, conseiller principal en planification, Réseau de transport de la Capitale.

Les séances d'information étaient animées par M^{me} Marie Lagier, chef d'équipe - consultations publiques au Service de l'interaction citoyenne à la Ville de Québec.

Plusieurs élus et employés de la Ville étaient présents dans la salle à titre d'observateurs.

Première partie – Mise en contexte du projet (commune aux trois rencontres)

M. Rémy Normand adressait d'abord quelques mots de bienvenue avant de céder la parole aux présentateurs. M. Daniel Genest a pris soin de faire la genèse du projet, avant de parler des tracés du tramway, du trambus et des infrastructures dédiées. Il a ensuite parlé du statut du projet, de son financement et de son approbation. Il a terminé cette partie de la présentation en parlant de l'évaluation environnementale, de l'état de la planification et enfin de la conception du projet.

Deuxième partie – Particularités du projet selon les trois secteurs

M. Benoît Carrier, directeur de la conception du tramway et du trambus, a par la suite présenté le contenu spécifique à chaque secteur.

À la rencontre du mardi 11 juin, concernant le secteur EST (de la 76^e Rue et du pôle d'échanges D'Estimauville, au quartier Saint-Roch), M. Carrier a présenté le tracé du tramway pour ce secteur. Les citoyens ont alors pu en apprendre davantage sur le tracé. Il a été question de la 76^e Rue, d'Henri-Bourassa, du centre d'entretien et d'exploitation secondaire, du passage sur la 1^{re} Avenue, de la rivière Saint-Charles, du pôle d'échanges Saint-Roch et du tunnel. M. Carrier a ensuite donné des informations sur le trambus dont le tracé s'étend de D'Estimauville à Saint-Roch.

À la rencontre du jeudi 13 juin, concernant le secteur CENTRE (du quartier Saint-Roch au campus de l'Université Laval), M. Carrier a présenté le tracé du tramway pour ce secteur. Les citoyens ont alors pu en apprendre davantage sur le tracé. Il a été question du tunnel, de la première portion de René-Lévesque Ouest, puis de la seconde portion de René-Lévesque Ouest et du pôle d'échanges de l'Université Laval. M. Carrier a ensuite donné des informations sur le tracé du trambus sur Charest.

À la rencontre du mardi 18 juin, concernant le secteur OUEST (du campus de l'Université Laval au terminus Le Gendre), M. Carrier a présenté le tracé du tramway pour ce secteur. Les citoyens ont alors pu en apprendre davantage sur le tracé. Il a été question du pôle d'échanges de l'Université Laval, du boulevard Laurier, du pôle d'échanges Sainte-Foy Ouest, de Quatre-Bourgeois, de Pie XII, du Versant Nord / Legendre et du centre d'entretien et d'exploitation principal.

Troisième partie (commune aux trois rencontres)

M. Genest, directeur du bureau de projet du réseau structurant de transport en commun, a repris la parole et a fait état des retombées positives du projet (du réseau structurant, de l'intermodalité, de la réduction de la congestion, de l'environnement et du développement urbain). Il a ensuite parlé des acquisitions. Il a par la suite parlé des audiences publiques du BAPE, des enjeux à l'étude puis a terminé en annonçant les prochaines étapes.

M. Normand a conclu la présentation en spécifiant les actions de communication qui ont été réalisées depuis le début de l'année, dont les rencontres mensuelles avec les médias. Il a par la suite parlé de la mise en place des comités de bon voisinage. Il a expliqué sommairement leur fonctionnement et invité les citoyens à manifester leur intérêt s'ils souhaitent être informés de l'appel de candidatures.

Période d'échange pour répondre aux questions et entendre les préoccupations des citoyens

Dès leur arrivée, les citoyens étaient invités à s'inscrire au registre d'interventions au micro. Au moment de la période d'échanges, ils étaient appelés à venir poser leurs questions ou formuler un commentaire. Étant donné le grand nombre de participants, le temps de parole était limité à 2 minutes par intervention.

5.5.2 Bilan des séances d'information et de consultation

Cette section présente une synthèse des interventions exprimées lors des séances d'information et de consultation des 11, 13 et 18 juin 2019. Des présentations, des photos et des vidéos des rencontres citoyennes sont disponibles sur le site internet du réseau structurant de transport en commun à l'adresse suivante : <http://www.reseaustructurant.info/evenements/>.

Principaux thèmes abordés

Les thèmes abordés par les participants, que ce soit sous la forme de questions ou de commentaires, ont été regroupés par grands thèmes pour faciliter leur analyse. Ils sont présentés en ordre d'occurrence. Il est à noter qu'une même personne pouvait couvrir plusieurs thèmes dans son intervention verbale.

Thèmes	Nombre d'occurrences
Aménagement et impact sur le milieu : boulevard René-Lévesque, boulevard Charest, secteur du boulevard Wilfrid-Hamel et de l'autoroute Laurentienne, 1 ^{re} Avenue, conversion d'autoroutes en boulevards urbains (Laurentienne, Robert-Bourrassa Sud, autoroute Charest), pôles d'échanges, secteur du quartier Saint-Roch, secteur du boulevard Pie-XII et de la rue Pélissier, boulevard Laurier.	39
Choix des tracés et localisation des infrastructures : tracé du tramway, du trambus, des infrastructures dédiées, des Métrobus; localisation des liens mécaniques, des stations, des entrées et sorties des tunnels, des Parc-O-Bus et des pôles d'échanges.	37
Desserte : desserte locale et de la banlieue ; desserte des gares interurbaines, de l'aéroport, de la Rive-Sud, des parcs industriels, d'ExpoCité et du secteur de la rue de Marly; connexion avec les autres municipalités.	26
Modalités d'utilisation du futur réseau : nombre de correspondances ; accessibilité universelle; tarification (accessibilité sociale, gratuité, prix du billet); modes de paiement; montées et descentes des passagers; intermodalité (vélo à bord, supports aux stations, etc.); sécurité pour rejoindre la station (traversée des voies); amplitude horaire; temps de parcours.	24
Circulation et stationnement : impact sur la circulation (priorité aux feux, virage à droite, etc.), impact sur la chaussée (nombre de voies automobiles, stationnement, etc.), franchissement des plateformes.	24
Choix du véhicule : tramway; trambus; autobus; minibus; taxibus; monorail; véhicules autonomes; métro.	14
Coûts du projet : financement; budget; contingence, etc.	12
Chemins piétonniers : présence de trottoirs ou d'aménagements piétonniers; entretien des chemins piétonniers.	11
Travaux : impact sur la circulation (période de travaux); gestion des entraves; mesures d'atténuation; dynamitage; nuisances.	10
Questions techniques liées à l'implantation : excavation et profondeur du tunnel; impact sur les infrastructures d'égout et d'aqueduc, etc.	9
Communication sur le projet et les travaux	6
Bruit généré par le passage du tramway	6
Impacts fonciers	8
Autres thèmes (moins de 5 occurrences chacun) : embourgeoisement ; impacts économiques; utilisation des voies ferrées de la région; enfouissement des fils; bornes de recharge aux stations; expropriation; valeur des propriétés; confort aux stations, autres.	17

5.5.3 Synthèse des commentaires

Aménagement et impact sur le milieu (39 commentaires)

Le sujet ayant reçu le plus de commentaires est celui de l'aménagement et des impacts sur le milieu. Trois secteurs ont fait l'objet de plusieurs mentions soit le secteur de Pie-XII, la 1^{re} Avenue à Limoilou et le boulevard René-Lévesque Ouest dans Montcalm. Saint-Roch, le secteur du Jardin Jean-Paul L'Allier et l'Université Laval ont également reçu quelques commentaires.

Les gens cherchaient principalement à savoir comment allait s'insérer le tramway dans les différents secteurs et comment allaient être aménagées les stations. Plusieurs avaient des préoccupations quant aux impacts négatifs que le projet allait avoir sur la circulation et sur la qualité de vie dans les secteurs touchés. Ces citoyens croient que le RSTC apportera des dérangements lors de la phase de construction et durant son exploitation.

Dans le secteur ouest, les gens ont remis en question l'aménagement du tramway dans l'emprise d'Hydro-Québec : est-ce que l'aménagement n'affectera pas les fils, comment seront positionnés le tramway, la voie d'accès et la bande de verdure? Un citoyen mentionne qu'il y a beaucoup d'eau dans l'emprise au printemps. Un autre souhaite que le jardin communautaire soit préservé et que des passages pour piétons

permettent de traverser l'emprise. Pour certains citoyens, le secteur du boul. Pie-XII est un secteur tranquille et ils souhaiteraient que cela reste le cas.

Pour le secteur est, les gens ont voulu savoir comment allaient être aménagés les fils d'alimentation du tramway sur la 1^{re} Avenue, comment ils allaient être positionnés par rapport aux maisons et leurs fenêtres de même que les modifications qui allaient devoir être apportées aux escaliers en façade. Dans Saint-Roch, un citoyen a demandé des explications sur l'impact qu'aura l'ajout d'un pont à côté du pont Drouin et il a mis en doute le réaménagement de l'intersection de la rue de la Croix-Rouge et de la 1^{re} Avenue.

Pour le secteur centre, dans le quartier Montcalm, un citoyen craint que le tramway vienne séparer le quartier en deux. Les sorties du tunnel, particulièrement celle de l'avenue des Érables, soulèvent des questions en lien avec le bruit et les impacts que cela aura sur le quartier. Un citoyen propose de déplacer la station de l'avenue Holland à l'avenue Marguerite-Bourgeois pour équilibrer la distance entre les stations.

Concernant le trambus sur Charest, un citoyen demande si des passerelles pour les piétons seront aménagées pour traverser l'autoroute Charest.

Finalement, un citoyen souhaite qu'il y ait une dimension artistique dans l'aménagement des stations et que la dimension culturelle des quartiers soit prise en compte.

Choix des tracés et des infrastructures (37 commentaires)

Deux portions du tracé ont soulevé plusieurs commentaires. Dans le secteur ouest, le tracé devrait aller jusqu'à la rue Marly. Il s'agit du commentaire qui est revenu le plus souvent.

Le passage du tramway sur la 1^{re} Avenue a également fait l'objet de plusieurs commentaires parce que l'espace est restreint dans la portion de l'avenue située à Limoilou, ce qui n'est pas le cas à Charlesbourg. Un citoyen propose ainsi d'utiliser Henri-Bourassa ou Pierre-Bertrand comme axe principal nord-sud. Des précisions sur le terminus de Charlesbourg sur la 76^e Rue ont aussi été demandées.

Deux commentaires ont porté sur le choix du boulevard Charest. Une personne a demandé pourquoi le choix d'un tunnel est privilégié entre le jardin Jean-Paul L'Allier et l'avenue des Érables et l'installation d'une remontée mécanique a été proposée dans l'axe de l'avenue Cartier pour relier le quartier Saint-Sauveur.

Finalement, des commentaires suggèrent d'utiliser les anciennes bretelles de l'autoroute Dufferin-Montmorency et le tunnel qu'il y a déjà pour faire passer le RSTC. On propose également de modifier le tracé dans le secteur de l'Université Laval en continuant le tramway vers le boulevard Hochelaga afin de préserver l'entrée de l'Université Laval, ce qui permettrait aussi de structurer le secteur à l'intersection d'Hochelaga et de l'autoroute Robert-Bourassa. En lien avec ce secteur, une personne demande si l'ouverture entre Hochelaga et l'Université Laval pourra être utilisée par les automobilistes ou s'il s'agit uniquement d'un accès pour le transport en commun.

Desserte (26 commentaires)

La majorité des personnes qui se sont exprimées lors de la rencontre pour le secteur ouest ont mentionné que les bureaux de Revenu Québec sur la rue Marly devraient être desservis par le tramway puisqu'il s'agit d'un lieu d'emploi important et que cela permet de joindre une majorité de citoyens. Cela permet également d'éviter de passer dans l'emprise d'Hydro-Québec.

Modalités d'utilisation du futur réseau (24 commentaires)

Plusieurs commentaires sur les modalités d'utilisation soulignaient l'importance d'avoir une tarification sociale pour le futur réseau. Les idées soulevées sont en lien avec la mise en place d'une tarification modulée selon le revenu et il est souhaité que les personnes à mobilité réduite et les personnes âgées aient droit à un tarif adapté.

Les commentaires portent également sur la sécurité autour des stations lorsque les gens entrent et sortent du tramway. La sécurité des piétons en général, notamment les personnes vivant avec un handicap, a fait l'objet de quelques commentaires. L'augmentation du nombre de transferts a été soulevée comme étant un point négatif et les gens se demandent comment les transferts dans les pôles à Sainte-Foy et à Saint-Roch allaient se dérouler.

Finalement, un commentaire a porté sur la possibilité d'embarquer avec un vélo dans le réseau et la présence aux stations d'endroits sécuritaires et protégés des intempéries pour le rangement des vélos.

Circulation et stationnement (24 commentaires)

Concernant la circulation et le stationnement, plusieurs citoyens ont voulu connaître l'impact qu'aura le RSTC sur le réseau routier en termes de réduction du nombre de voies pour les automobilistes et en termes de diminution du nombre de stationnements, principalement pour les secteurs de la 1^{re} Avenue à Limoilou, de René-Lévesque à Montcalm, mais aussi dans les quartiers Saint-Sauveur et Sillery.

Des citoyens ont demandé sur combien d'intersections il allait être possible de traverser le boulevard René-Lévesque malgré la présence d'une plateforme du tramway et si le virage à gauche allait toujours être permis et à quelles intersections.

Le déneigement de la plateforme du tramway et des voies de circulation automobile qui longeront le tramway ont fait l'objet de commentaires, tout comme le passage des véhicules d'urgences. Deux commentaires ont soulevé qu'avec une seule voie sur le boulevard René-Lévesque Ouest, les camions de déménagement et les camions pour la collecte des ordures allaient bloquer la circulation. Les citoyens voulaient savoir comment la Ville allait faire pour maintenir une circulation fluide dans le secteur.

Un citoyen demande quel sera l'impact sur les rues avoisinantes dans des secteurs comme le quartier Montcalm, il y aura selon lui une augmentation de la circulation de transit et une pression accrue sur le stationnement dans les rues locales.

Une personne mentionne aussi que le RSTC ne réglera pas tous les problèmes de circulation dans la ville, une autre que toute la haute-ville sera bloquée et paralysée.

Dans le secteur ouest, une citoyenne s'inquiète du retrait d'une voie sur le chemin des Quatre-Bourgeois, un autre soulève des inquiétudes par rapport à l'impact qu'aura la liaison de la Pointe-de-Sainte-Foy avec Cap-Rouge lorsqu'il y aura un prolongement de la rue Mendel et du boulevard Pie-XII.

Véhicule (14 commentaires)

Plusieurs citoyens ont voulu savoir pourquoi les autres options, comme le métro souterrain et le monorail aérien, n'ont pas été retenues. À leurs yeux, ces dernières sont plus adéquates pour le climat nordique de la ville de Québec et auraient moins d'impact sur la circulation. Un citoyen propose un métro sur pneus, car c'est plus silencieux qu'un tramway sur rail.

Quelques personnes mentionnent que le réseau de transport en commun actuel pourrait simplement être bonifié avec l'ajout de Métrobus et d'eXpress puisque c'est principalement aux heures de pointe que le réseau ne fournit pas. Cela occasionnerait moins de dérangements pour les citoyens.

Concernant le tramway, des précisions sont demandées sur la décision d'opter pour une portion souterraine entre Saint-Roch et le centre-ville, sur la climatisation des voitures, la durée de vie du tramway ainsi que sur les scénarios en cas de panne ou d'accident du tramway.

Coût (12 commentaires)

Deux citoyens ont mentionné vouloir avoir accès au montage financier, une question a porté sur la responsabilité des coûts d'exploitation et sur la responsabilité advenant que le projet s'avère déficitaire.

Deux commentaires ont été en lien avec la mise en place de mesures de mitigations financières, notamment pour la perte de revenu des commerces ou pour la perte de stationnement par exemple.

Une personne mentionne que le projet est important et trop cher. Une autre demande des précisions sur les méthodes d'évaluations des coûts des différentes options envisagées.

Finalement, une personne propose de demander plus d'argent pour le projet afin d'allonger la portion souterraine et réduire l'impact sur la circulation.

Cheminements piétonniers (11 commentaires)

De manière générale, les citoyens souhaitent que le RSTC ait le moins d'impacts possible sur les cheminements piétonniers.

On souhaite préserver les trottoirs dans Saint-Roch et voir disparaître la barrière formée par l'autoroute Laurentienne. Dans Montcalm, un citoyen demande qu'on préserve les dix possibilités de traverser le boulevard René-Lévesque entre les avenues Belvédère et des Érables. Un citoyen demande s'il y aura des rues qui ne pourront plus être traversées à pied à cause du tramway. Dans le secteur de la Pointe-de-Sainte-Foy, une personne souhaite que les liens piétonniers qui traversent l'emprise électrique d'Hydro-Québec dans le secteur de la Pointe-de-Sainte-Foy soient préservés.

De façon plus générale, il est souhaité une harmonie entre toutes les usagères et tous les usagers de la route et de souligner l'importance de s'assurer que les personnes vivant avec un handicap physique puissent se déplacer de manière sécuritaire durant les travaux et une fois que le RSTC sera en place.

Deux commentaires reçus portent à l'attention des piétons qui ne veulent pas voir leur temps de déplacement prolongé parce qu'ils devront attendre le passage du tramway et s'il serait possible, du moins autour du tracé du tramway, de ne plus avoir la phase piétonne unique afin d'améliorer la rapidité des déplacements à pied.

Travaux (10 commentaires)

Ces commentaires portent sur la durée des travaux de même que sur les inquiétudes en lien avec la perte de revenu découlant d'un accès difficile durant les travaux, de la disparition des stationnements, de la sécurité des déplacements piétons durant les travaux, de l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite et des impacts que les travaux vont avoir en ce qui concerne le bruit et la vibration, notamment dans le secteur de la 1^{re} Avenue. Dans le secteur de l'avenue Lavigerie, une personne souligne qu'avec les travaux du projet *le Phare* et ceux du tramway, la circulation sera difficile et que cela pourrait avoir des impacts importants sur le secteur.

Un citoyen souhaite que les travaux soient bien planifiés et faits de la bonne manière, en s'assurant qu'il y ait une bonne cohabitation entre les automobilistes, les cyclistes et les piétons. Un autre citoyen mentionne qu'à Ottawa, le projet de transport structurant a connu des ratés et des retards, demandant ce que la Ville de Québec compte faire pour que cela n'arrive pas.

Ingénierie, questions techniques (9 commentaires)

Une partie des questions techniques concernent la portion souterraine du tramway entre le jardin Jean-Paul-L'Allier et l'avenue des Érables. Les commentaires sont en lien avec la construction du tunnel et l'aménagement des accès, la nature des sols et les impacts que cela pourrait avoir sur la construction. Une personne demande combien il y aura d'accès par station et où ils vont être situés. Une autre personne demande s'il sera possible de sortir sur la rue Saint-Jean à partir de la station du Grand-Théâtre.

Un citoyen demande des détails sur les fils d'alimentation du tramway et si une alimentation souterraine ne serait pas préférable pour le tramway. Quelques personnes ont voulu s'assurer que les fils d'alimentation du tramway pouvaient cohabiter avec les lignes à haute-tension. Le positionnement du tramway et de ses composantes dans l'emprise d'Hydro-Québec a également fait l'objet de quelques commentaires.

Communication sur le projet et les travaux (6 commentaires)

Deux citoyens veulent être mis en contact avec le bureau de projet pour présenter leur proposition et un autre propose de faire des croquis montrant le projet en hiver pour bien juger de l'impact du projet.

Une citoyenne mentionne qu'elle n'a pas été capable de parler à personne du projet. D'autres mentionnent que les gens de la 1^{re} Avenue, notamment les commerçants, ne sont pas au courant que le tramway passera devant chez eux. Une autre personne souhaite que la Ville et les deux paliers de gouvernement consultent la population.

Bruit (6 commentaires)

Quelques commentaires soulèvent une inquiétude par rapport aux bruits et aux vibrations, notamment au niveau de l'ouverture et de la trémie sur le boulevard René-Lévesque. Un citoyen demande comment la Ville a fait pour évaluer le bruit si elle n'a pas encore d'étude sur le sujet.

Autres (25 commentaires)

Plusieurs commentaires (huit) abordent la question de l'impact foncier qu'aura le projet de RSTC. Une personne s'inquiète de voir une baisse de la valeur de sa résidence, d'autres craignent un embourgeoisement et une hausse du prix des maisons et des loyers. Une personne souligne que le secteur de Sainte-Foy connaît déjà une réalité similaire d'embourgeoisement, situation qui sera amplifiée avec l'arrivée du RSTC.

On souhaite également savoir s'il y a des démolitions d'immeubles prévues dans Montcalm ou au centre-ville pour le projet.

Finalement, une citoyenne souligne que peu de femmes se sont exprimées durant la consultation et qu'il y a peu de femmes dans les représentants du RSTC. Elle souhaiterait qu'une analyse différenciée selon les sexes soit réalisée afin de bien prendre en compte les besoins spécifiques aux femmes et les intégrer dans le projet du RSTC.

5.6 Consultations des communautés autochtones

Des démarches spécifiques d'information et de consultation ont été entreprises auprès de la Nation huronne-wendat. En amont de celles-ci, une rencontre a eu lieu entre la Ville et le Secrétariat aux affaires autochtones.

Principales démarches :

- mars 2019 : lettre du maire au Grand Chef pour l'informer du projet et solliciter une rencontre entre les deux gouvernements;
- mai 2019 : première rencontre entre la Ville et la Nation huronne-wendat. Le but est de présenter le projet dans sa globalité, entendre les enjeux et préoccupations des représentants de la Nation et définir le mode de consultation souhaité. Le volet archéologique est un enjeu majeur pour la communauté;
- juin 2019 : deuxième rencontre entre les représentants de la Ville et ceux de la Nation huronne-wendat. L'objectif est de préciser les activités qui seront réalisées par la Ville relativement au volet archéologique et l'implication souhaitée par la communauté puis, dans un deuxième temps, de valider le portrait de la communauté qui figure à l'étude d'impact.

5.7 Stratégie globale et principaux enjeux de communication

Dans un projet d'une telle envergure, les questionnements sont nombreux et le risque de désinformation très présent. Une communication claire est essentielle. Pour ces raisons, la Ville de Québec privilégie une approche de communication transparente et proactive en utilisant tous les canaux à sa disposition (Web, médias sociaux, affichage, publicités, communiqués de presse, relations publiques, rencontres citoyennes, etc.). Cette approche permet de répondre rapidement aux nombreux questionnements soulevés dans l'espace public. Parallèlement à cette stratégie, la Ville assure une veille quotidienne de l'information qui circule sur le projet afin de pouvoir réagir si elle le juge nécessaire.

Globalement, quelques enjeux de communication ont été identifiés :

- acceptabilité sociale du projet;
- questionnements nombreux et risque de désinformation très présente;
- parties prenantes nombreuses;
- projet politiquement sensible.

5.7.1 Axe et objectifs de communication

Le Service des communications de la Ville de Québec est responsable de l'élaboration et la mise en œuvre du plan de communication ainsi que des relations médias portant sur le projet. L'axe de communication qui oriente les différents messages est le suivant :

La Ville de Québec entre dans une ère de modernité avec une solution de transport en commun attrayante, confortable, efficiente et fiable.

Plus précisément, les différentes actions de communication à être posées visent à :

- faire connaître le projet;
- favoriser son acceptabilité sociale;
- générer de l'enthousiasme autour du projet;
- bien informer durant les travaux;
- assurer la transparence du projet.

Plusieurs moyens sont à la disposition du Service des communications pour assurer la constance de la communication :

- site Web dédié (reseaustructurant.info);
- affichage dans le réseau d'écrans dynamiques (plus de 75 écrans);
- utilisation optimale des réseaux sociaux (Twitter, Facebook, YouTube, Instagram);
- tenue de séances d'information/consultation ou de comité plénier;
- présence sur le terrain lors des chantiers;
- réalisation d'activités de relations publiques (conférence, forum, salons, kiosques, etc.);
- publicités dans plusieurs médias : grands hebdos (papier et numérique), radios et cinéma.