

**COMITÉS DE BON VOISINAGE**  
**RÉSEAU STRUCTURANT DE TRANSPORT EN COMMUN**  
**MANDAT ET RÈGLES DE FONCTIONNEMENT**

Hiver 2020



**COMITÉS DE BON VOISINAGE**  
**RÉSEAU STRUCTURANT DE TRANSPORT EN COMMUN**

**MANDAT ET RÈGLES DE FONCTIONNEMENT**

Hiver 2020

## Table des matières

<b>1</b>	<b>Mandat</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Délimitation des comités de bon voisinage</b> .....	<b>2</b>
2.1	<i>Comité 1 – secteur Sainte-Foy Ouest</i> .....	2
2.2	<i>Comité 2 - secteur Laurier–René-Lévesque Ouest</i> .....	3
2.3	<i>Comité 3 - secteur colline Parlementaire–centre-ville</i> .....	3
2.4	<i>Comité 4 - secteur Limoilou–Charlesbourg</i> .....	4
2.5	<i>Tournée d'échanges avec les citoyens des secteurs desservis par une composante autre que le tramway</i> .....	5
<b>3</b>	<b>Composition</b> .....	<b>7</b>
3.1	<i>Membres de la communauté</i> .....	7
3.2	<i>Membres partenaires</i> .....	9
3.3	<i>Observateurs</i> .....	9
<b>4</b>	<b>Règles de fonctionnement d'un comité</b> .....	<b>10</b>
4.1	<i>Horaire et fréquence</i> .....	12
4.2	<i>Localisation</i> .....	12
4.3	<i>Remboursement de frais</i> .....	12
 <b>Liste des annexes</b>		
	Annexe A : Liste des membres des comités de bon voisinage – à venir .....	13
	Annexe B : Déroulement type d'une rencontre .....	14
	Annexe C : Procédures de relations avec les médias et les citoyens.....	16
	Annexe D : Cartes des comités de bon voisinage .....	18

## **1 Mandat**

Durant la réalisation du projet de réseau structurant de transport en commun, le bureau de projet (*ci-après « BPRSTC »*), travaille avec l'ensemble des partenaires, dont le Service des communications et le Service de l'interaction citoyenne, pour réduire au minimum l'impact des grands travaux pour les citoyens. À la suite des séances d'information tenues en juin 2019, il a été prévu de mettre en place des comités de bon voisinage (*ci-après « Comités »*) propres aux différents tronçons du tramway. Il s'agit d'un mécanisme d'information et d'échanges avec la population permettant de maintenir le dialogue avec la communauté vivant à proximité du chantier, en plus de favoriser les échanges entre les maîtres d'œuvre du projet et les citoyens, commerçants et organismes du milieu.

L'objectif principal de ces comités est de partager de façon proactive l'ensemble de l'information relative au projet, aux travaux complétés, en cours et à venir ainsi que les impacts anticipés et les mesures d'atténuation qui y sont associées. D'une fréquence régulière, les rencontres des comités permettront de répondre aux questions des citoyens, des commerçants et des organismes du milieu touchés par les travaux, d'identifier des pistes de solution aux différents problèmes soulevés et d'échanger avec ouverture et transparence.

Dans le cadre de ces comités, les participants sont invités à contribuer en :

- Prenant connaissance de l'information;
- Échangeant sur les travaux complétés, en cours ou à venir de même que sur les impacts anticipés ou les mesures d'atténuation qui leur sont associées;
- Faisant circuler l'information obtenue auprès des citoyens, commerçants et organismes communautaires;
- Partageant les préoccupations et les questions des citoyens, commerçants et organismes communautaires quant au déroulement du projet et du chantier;
- Faisant connaître le comité auprès de la population;
- Adoptant une attitude positive favorisant le dialogue constructif.

Dans le but de contribuer au bon fonctionnement des comités, le BPRSTC s'engage à :

- Être à l'écoute des membres des comités, à répondre à leurs questions et préoccupations et à leur fournir une information juste et à jour tout au long du mandat;
- Mettre à la disposition des citoyens, des commerçants et des organismes communautaires les renseignements nécessaires et les rendre accessibles par le biais de différentes plateformes;
- Rechercher des solutions pour répondre aux préoccupations soulevées par les comités.

## **2 Délimitation des comités de bon voisinage**

### **2.1 Comité 1 – secteur Sainte-Foy Ouest**

**Tronçons concernés (voir carte des tronçons) :**

- TW-1 : axe de l'avenue Le Gendre
- TW-2 : axe du boulevard du Versant-Nord
- TW-3 : axe du boulevard Pie-XII
- TW-4 : axe du chemin des Quatre-Bourgeois
- TW-5 : axe de l'avenue Roland-Beaudin
- TW-6 : axe de l'avenue Lavigerie

**Quartiers concernés :**

- Cap-Rouge
- Pointe-de Sainte-Foy
- Plateau
- Cité-Universitaire
- Saint-Louis

**Districts électoraux concernés :**

- Pointe-de-Sainte-Foy
- Plateau

**Responsable du comité au Service des communications :** Étienne Morissette

## **2.2 Comité 2 - secteur Laurier–René-Lévesque Ouest**

### **Tronçons concernés (voir carte des tronçons) :**

- TW-7 : axe du boulevard Laurier 1
- TW-8 : axe du boulevard Laurier 2
- TW-9 : axe du boulevard René-Lévesque Ouest

### **Quartiers concernés :**

- Saint-Louis
- Sillery
- Cité-Universitaire
- Saint-Sacrement
- Montcalm (de l'avenue Belvédère à l'avenue des Érables)

### **Districts électoraux concernés :**

- Plateau
- Saint-Louis–Sillery
- Montcalm–Saint-Sacrement

**Responsable du comité au Service des communications :** Émilie Bégin

## **2.3 Comité 3 - secteur colline Parlementaire–centre-ville**

### **Tronçons concernés (voir carte des tronçons) :**

- TW-10 : axe de la colline Parlementaire
- TW-11 : axe du quartier Saint-Roch
- TW-12 : axe du pont Drouin

### **Quartiers concernés :**

- Montcalm (de l'avenue des Érables à l'avenue De Salaberry)
- Saint-Jean-Baptiste
- Vieux-Québec–Cap-Blanc–Colline Parlementaire

- Saint-Roch
- Vieux-Limoilou (côté est du pont Drouin)

**Districts électoraux concernés :**

- Montcalm–Saint-Sacrement
- Cap-aux-Diamants
- Saint-Roch–Saint-Sauveur
- Limoilou (côté est du pont Drouin)

**Responsable du comité au Service des communications :** Émilie Bégin

## **2.4 Comité 4 - secteur Limoilou–Charlesbourg**

**Tronçons concernés (voir carte des tronçons) :**

- TW-13 : axe de 1<sup>re</sup> Avenue – 4<sup>e</sup> Rue à 18<sup>e</sup> Rue
- TW-14 : axe de 1<sup>re</sup> Avenue – 18<sup>e</sup> Rue à 41<sup>e</sup> Rue
- TW-15 : axe de 1<sup>re</sup> Avenue – 41<sup>e</sup> Rue à 59<sup>e</sup> Rue
- TW-16 : axe de 1<sup>re</sup> Avenue et avenue Isaac-Bédard – 59<sup>e</sup> Rue à 70<sup>e</sup> Rue
- TW-17 : axe du boulevard Henri-Bourassa – 70<sup>e</sup> Rue à 76<sup>e</sup> Rue

**Quartiers concernés :**

- Vieux-Limoilou (de la 4<sup>e</sup> Rue à la 18<sup>e</sup> Rue)
- Lairet (de la 18<sup>e</sup> Rue à la rue de la Sapinière-Dorion)
- Quartier 4-6 (de la rue de la Sapinière-Dorion à la piste cyclable du corridor des cheminots)
- Quartier 4-5 (de la piste cyclable du corridor des cheminots au terminus Charlesbourg)
- Jésuites (de la 69<sup>e</sup> Rue à la 76<sup>e</sup> Rue)

**Districts électoraux concernés :**

- Limoilou
- Maizerets-Lairet
- Saint-Rodrigue
- Louis-XIV

**Responsable du comité au Service des communications :** Françoise Bellemare

## **2.5 Tournée d'échanges avec les citoyens des secteurs desservis par une composante autre que le tramway**

Afin de rejoindre les citoyens desservis par une composante autre que le tramway, une tournée d'information et d'échanges sera réalisée pour discuter de la connectivité régionale, des améliorations de la desserte en transport en commun et de l'accès au RSTC comme les bonifications au réseau d'autobus du RTC, l'ajout d'infrastructures dédiées et l'ajout de Parc-O-Bus. Étant donné le très grand territoire à couvrir et dans un souci d'efficacité, les séances d'information et d'échanges seront regroupées par secteur (Ouest, Nord et Est). Ainsi, des représentants du BPRSTC, accompagnés d'autres services concernés de la Ville ou du RTC, feront une tournée de ces trois secteurs et échangeront avec les citoyens et les conseils de quartier concernés. Également, des rencontres avec les villes de Saint-Augustin-de-Desmaures et L'Ancienne-Lorette seront organisées ainsi qu'avec le Conseil de bande de la Nation huronwendat pour le territoire de Wendake. Cette tournée d'échanges débutera après les premières rencontres des comités de voisinage 1, 2, 3 et 4.

**Quartiers concernés :**

- L'Aéroport
- Cap-Rouge
- Val-Bélair
- Des Châtel
- Loretteville
- Saint-Émile
- Lac-Saint-Charles
- Duberger-Les Saules
- Neufchâtel Est-Lebourgneuf
- Vanier



- Quartier 4-2
- Quartier 4-3
- Notre-Dame-des-Laurentides
- Quartier 5-1
- Quartier 5-2
- Quartier 5-4
- Vieux-Moulin
- Chutes-Montmorency

**Autres municipalités concernées :**

- Saint-Augustin-de-Desmaures
- L’Ancienne-Lorette
- Wendake

**Districts électoraux concernés :**

- Cap-Rouge–Laurentien
- Val-Bélair
- Loretteville-Les Châtel
- Lac-Saint-Charles–Saint-Émile
- Les Saules
- Neufchâtel-Lebourgneuf
- Vanier-Duberge
- Louis-XIV
- Les Monts
- Sainte-Thérèse-de-Lisieux
- Robert-Giffard
- La Chute-Montmorency–Seigneurial

### **3 Composition**

Chaque comité est composé de 10 à 20 membres, soit d'un représentant du BPRSTC, d'une dizaine de membres issus de la communauté et de 3 à 6 membres partenaires.

#### **3.1 Membres de la communauté**

Les membres issus de la communauté sont appelés à prendre part au comité de façon volontaire. Afin d'assurer une représentativité des différents secteurs géographiques et des différentes clientèles susceptibles d'être touchées par les travaux, il est proposé de sélectionner ces membres en fonction des critères suivants :

- Être le représentant d'un conseil de quartier (CQ) dont le territoire est inclus en tout ou en partie dans un tronçon du tramway.
- Être le représentant d'une société de développement commercial (SDC) ou d'une association de gens d'affaires d'une artère commerciale située à proximité d'un tronçon du tramway. En l'absence de SDC ou d'association, être le représentant d'un commerce situé dans l'artère commerciale.
- Être le représentant d'un organisme communautaire ou de loisirs de proximité dont le territoire d'intervention se situe en tout ou en partie dans un tronçon du tramway.
- Être un résidant ou un propriétaire d'un bâtiment situé dans la zone de 500 mètres<sup>1</sup> de part et d'autre d'un tronçon du tramway.
- Les membres de la communauté ne peuvent être nommés sur un comité de bon voisinage s'ils ont un lien d'emploi ou un lien contractuel avec la Ville de Québec, le BPRST, le consortium ou un sous-traitant chargé de réaliser des travaux en lien avec le projet de réseau structurant de transport en commun.
- Une attention particulière sera accordée afin d'assurer un équilibre des genres ainsi qu'un équilibre intergénérationnel au sein de chaque comité. Il est également visé d'assurer une représentation de membres issus des différents tronçons.

La clientèle d'affaires (SDC, association ou regroupement de gens d'affaires et commerçants) ainsi que les organismes communautaires seront invités à signifier leur intérêt sur invitation.

---

<sup>1</sup> La zone de 500 mètres correspond au territoire couvert par l'étude d'impact sur l'environnement du projet de RSTC.

Considérant le rôle des conseils de quartier à titre d'interlocuteurs privilégiés de la Ville et leur mission de permettre aux citoyens d'exprimer leurs opinions et leurs besoins concernant leur quartier et considérant que les nombreux citoyens bénévoles engagés dans les conseils de quartier sont déjà nommés de manière démocratique par les résidents de leur quartier lors de l'assemblée générale annuelle, la Ville recourt à une représentation par des délégués identifiés par les conseils d'administration des conseils de quartier.

De plus, la Ville pourra recourir à des membres issus de la communauté volontaires lorsque des quartiers orphelins de conseil de quartier seront concernés par les secteurs couverts par un comité de bon voisinage.

À noter que les grandes institutions susceptibles d'être touchées par les travaux du RSTC (ex. : institutions d'enseignement, hôpitaux, organismes gouvernementaux) seront contactées sur une base individuelle en dehors des comités de bon voisinage ou de la tournée d'échanges.

Quant aux organismes représentant les personnes ayant des limitations fonctionnelles, ils seront rejoints par le biais de la Table d'accessibilité universelle de la Ville, étant donné que l'accessibilité est un enjeu sur l'ensemble du territoire.

### **3.2 Membres partenaires**

Désignés par leur organisation, les membres partenaires collaborent avec le BPRSTC à la bonne exécution du projet. Ils sont issus des organisations suivantes :

- Un représentant du consortium (lorsqu'il aura été choisi)
- Un vice-président du comité exécutif
- Les conseillers municipaux des districts électoraux concernés par le secteur couvert par le comité de bon voisinage

Pour la tournée d'échanges avec les citoyens des secteurs desservis par une composante autre que le tramway, il est proposé d'inviter aux rencontres le président d'arrondissement en plus des conseillers municipaux concernés (selon les secteurs rencontrés).

### **3.3 Observateurs**

Les observateurs sont invités à assister aux réunions des comités de bon voisinage lorsque l'ordre du jour justifie leur présence. Ils représentent des services municipaux ou des organisations concernées par les travaux du BPRSTC. Toutefois, ils ne peuvent siéger au sein du comité de même que se prononcer lors des rencontres. Leur présence est souhaitable puisque certaines discussions risquent de concerner leurs activités. Au besoin, un observateur pourrait être appelé à apporter des précisions sur une question spécifique à la demande d'un comité. Par souci d'efficacité, les observateurs sont invités à utiliser les autres canaux de communication établis avec le BPRSTC pour faire part de leurs questions, demandes ou suivi.

Les observateurs pouvant être invités aux séances des comités de bon voisinage sont :

- Délégués de la Ville de Québec par service :
  - Communications
  - Développement économique et grands projets
  - Entretien des voies publiques
  - Foresterie urbaine et horticulture

- Ingénierie
- Interaction citoyenne
- Planification de l'aménagement et de l'environnement
- Transport et mobilité intelligente
- Délégués du BPRSTC par secteur :
  - Commercialisation
  - Conception
  - Construction
- Représentant du Réseau de transport de la Capitale (RTC)
- Représentant du ministère des Transports du Québec
- Représentant du Service de police et/ou du Service de Protection contre l'incendie
- Représentant de la santé publique ou du CIUSSSCN

L'annexe A présente la liste des membres.

#### **4 Règles de fonctionnement d'un comité**

1. D'une manière respectueuse, les membres du comité verront à discuter ouvertement de toutes les questions portant sur les travaux complétés, en cours et à venir reliés au projet de réseau structurant de transport en commun. Les questions qui ne sont pas du ressort du BPRSTC ne seront pas abordées lors des rencontres du comité.
2. La réunion sera ouverte au public et aux médias.
3. La réunion sera coprésidée par un représentant du BPRSTC et un membre nommé par les autres membres issus de la communauté. Le personnel du Service des communications, avec la collaboration de celui du Service de l'interaction citoyenne, animeront les rencontres, faciliteront les discussions et coordonneront les activités du comité.
4. En collaboration avec le coprésident issu des membres de la communauté, le représentant du Service des communications, avec la collaboration d'un collègue du Service de l'interaction citoyenne, préparera les rencontres, rédigera l'ordre du jour (voir annexe B - Déroulement type d'une rencontre), identifiera les observateurs dont la

présence est requise, convoquera les participants et fera les suivis. Un compte rendu sera rédigé après chaque rencontre, approuvé par les coprésidents et acheminé aux membres du comité dans un délai visé de deux semaines. Il sera publié sur le site web du réseau structurant de transport en commun.

5. Un document d'information sur le projet et sur le fonctionnement du comité sera remis aux nouveaux membres avant la rencontre de démarrage. Par la suite et au besoin, des documents techniques simples et concrets présentant les thématiques abordées lors des rencontres du comité seront préparés.
6. Le coprésident, issu des membres de la communauté, les représente, notamment lors d'événements majeurs. En cas de besoin, il facilite les échanges entre le BPRSTC et les membres de la communauté.
7. Si un membre de la communauté se désiste, le comité de sélection qui a pris part au processus de recrutement verra à son remplacement. Si un membre est absent lors de deux rencontres consécutives sans justification, il sera invité à démontrer son intérêt à poursuivre son engagement au sein du comité. Dans l'éventualité d'une troisième absence consécutive, même justifiée, le comité prendra la décision de remplacer ou non le membre au sein du groupe.
8. À la fin de chaque point à l'ordre du jour, une période de questions sera réservée aux membres du comité pour une durée maximale de 15 minutes par point.
9. À la fin de chaque rencontre, une période de questions sera ouverte au public, d'une durée maximale de 60 minutes.
10. Les périodes de questions seront enregistrées.
11. Le comité pourra revoir ou préciser ces règles de fonctionnement tout au long du processus pour augmenter son efficacité et pour mieux s'adapter aux besoins des membres et du projet.
12. Ce comité est un forum d'échanges. Le comité n'ayant pas de pouvoir décisionnel, aucun droit de vote ne sera exercé.
13. Règles de bienséance et décorum : il sera important de maintenir l'ordre et le respect lors des rencontres et de collaborer au bon déroulement des rencontres notamment en

respectant l'ordre du jour et les plages allouées aux questions. Les membres devront se respecter mutuellement et respecter les points de vue qui divergent des leurs. Un comportement et un langage injurieux ou portant atteinte à la réputation des personnes ne seront pas tolérés. En cas de besoin, les coprésidents pourront intervenir, voire retirer le droit de parole à quiconque ne respecte pas ces règles.

#### **4.1 Horaire et fréquence**

**Horaire projeté :** 19 h à 22 h.

Le nombre annuel de rencontres sera dicté par l'avancement du projet et les besoins spécifiques. À la fin de chaque rencontre, la date de la prochaine rencontre sera fixée par consensus. Les rencontres auront généralement lieu un soir de semaine.

#### **4.2 Localisation**

Un courriel précisera une semaine à l'avance la date, l'heure et l'endroit en plus de joindre l'ordre du jour de la réunion.

#### **4.3 Remboursement de frais**

Allocation pour frais de garde

Afin de faciliter la participation, les membres de la communauté siégeant sur les comités de bon voisinage pourront se prévaloir d'une allocation pour frais de garde selon les modalités prévues à la politique de consultation publique actuellement en vigueur (Règlement R.R.V.Q. chapitre P-4).



***ANNEXE A***

---

***Liste des membres des comités de bon voisinage – à venir***





***ANNEXE B***

---

***Déroulement type d'une rencontre***

### **DÉROULEMENT TYPE D'UNE RENCONTRE**

1. Ouverture de la séance (15 minutes)
  - Mot de bienvenue
  - Retour sur la dernière rencontre
  - Présentation de l'ordre du jour
  
2. Travaux complétés, en cours et à venir : Mise à jour par le BPRSTC (30 minutes)  
  
Période de questions pour les membres du comité (15 minutes)
  
3. Thématique spécifique (une thématique maximum par rencontre idéalement) (30 minutes)  
  
Période de questions pour les membres du comité (15 minutes par thématique)
  
4. Autres sujets (15 minutes)
  
5. Périodes de questions pour le grand public (60 minutes)
  
6. Prochaine rencontre et clôture (5 minutes)
  
7. Questions individuelles des médias.



**ANNEXE C**

---

***Procédures de relations avec les médias et les citoyens***

## **PROCÉDURES DE RELATIONS AVEC LES MÉDIAS ET LES CITOYENS**

### **Procédure de relations avec les médias**

La procédure de relations avec les médias du Service des communications de la Ville de Québec stipule qu'aucune personne du BPRSTC n'est autorisée à donner des entrevues ou à répondre à des questions des médias sans autorisation préalable. Elle précise également que toutes demandes d'information concernant le projet doivent être dirigées au Service des communications qui les traitera.

Toute demande d'entrevue des médias faite auprès d'un membre du comité, mais s'adressant au BPRSTC doit être acheminée au Service des communications afin qu'elle soit traitée dans les meilleurs délais.

### **Procédure de relations avec les citoyens**

Chaque membre de la communauté ou partenaire est invité à communiquer les coordonnées du service au citoyen (311 ou 311@ville.quebec.qc.ca) à toutes personnes demandant de l'information supplémentaire sur le projet. En cas de plaintes exprimées par un citoyen, les membres sont invités à donner les coordonnées pour que ce citoyen puisse déposer sa plainte par le système mis en place par la Ville de Québec.

### **Voici les principales coordonnées du projet à transmettre aux citoyens :**

- Ligne téléphonique : 311
- Site web: [www.reseaustructurant.info](http://www.reseaustructurant.info)
- Boîte courriel : 311@ville.quebec.qc.ca



***ANNEXE D***

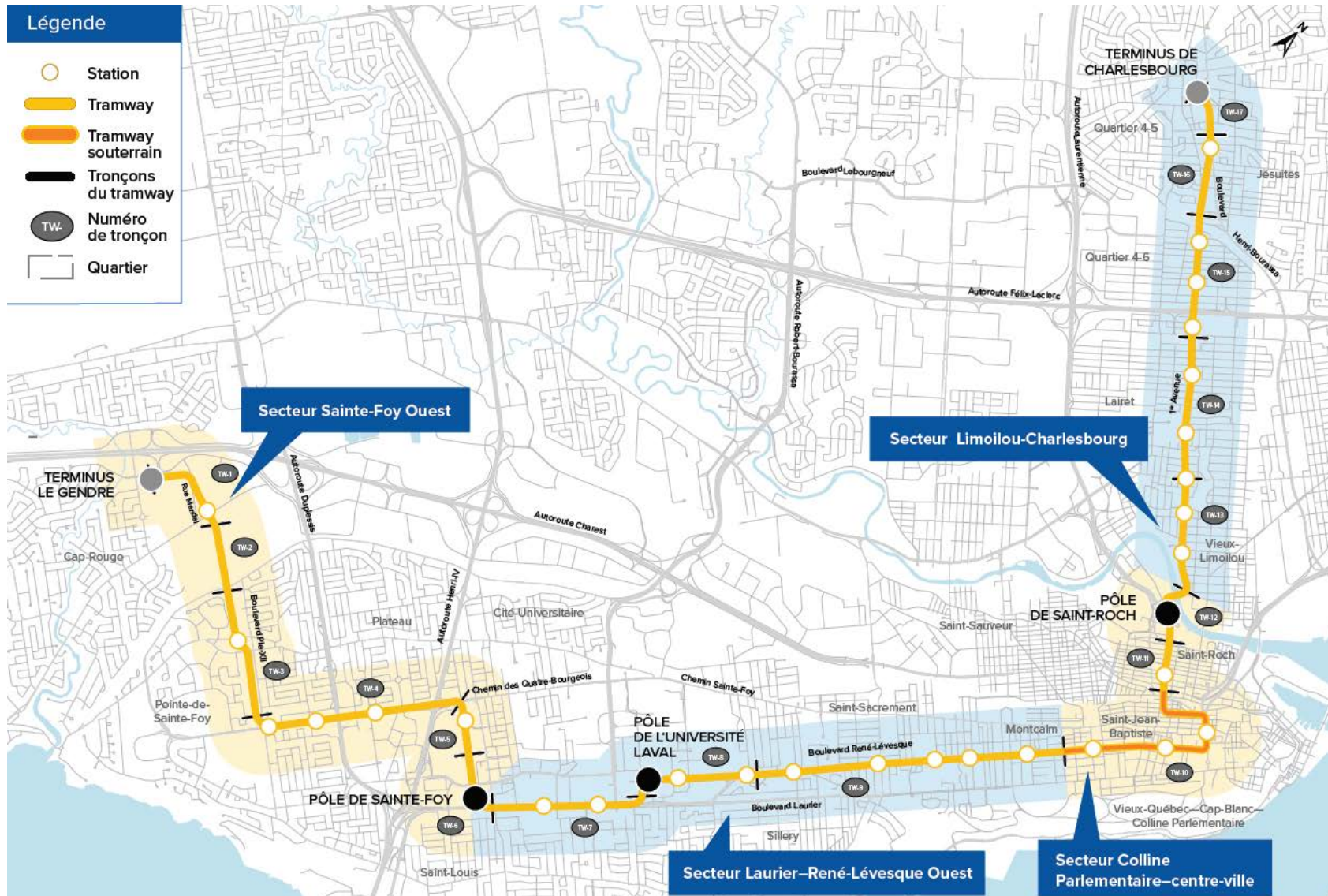
---

***CARTES DES COMITÉS DE BON VOISINAGE***

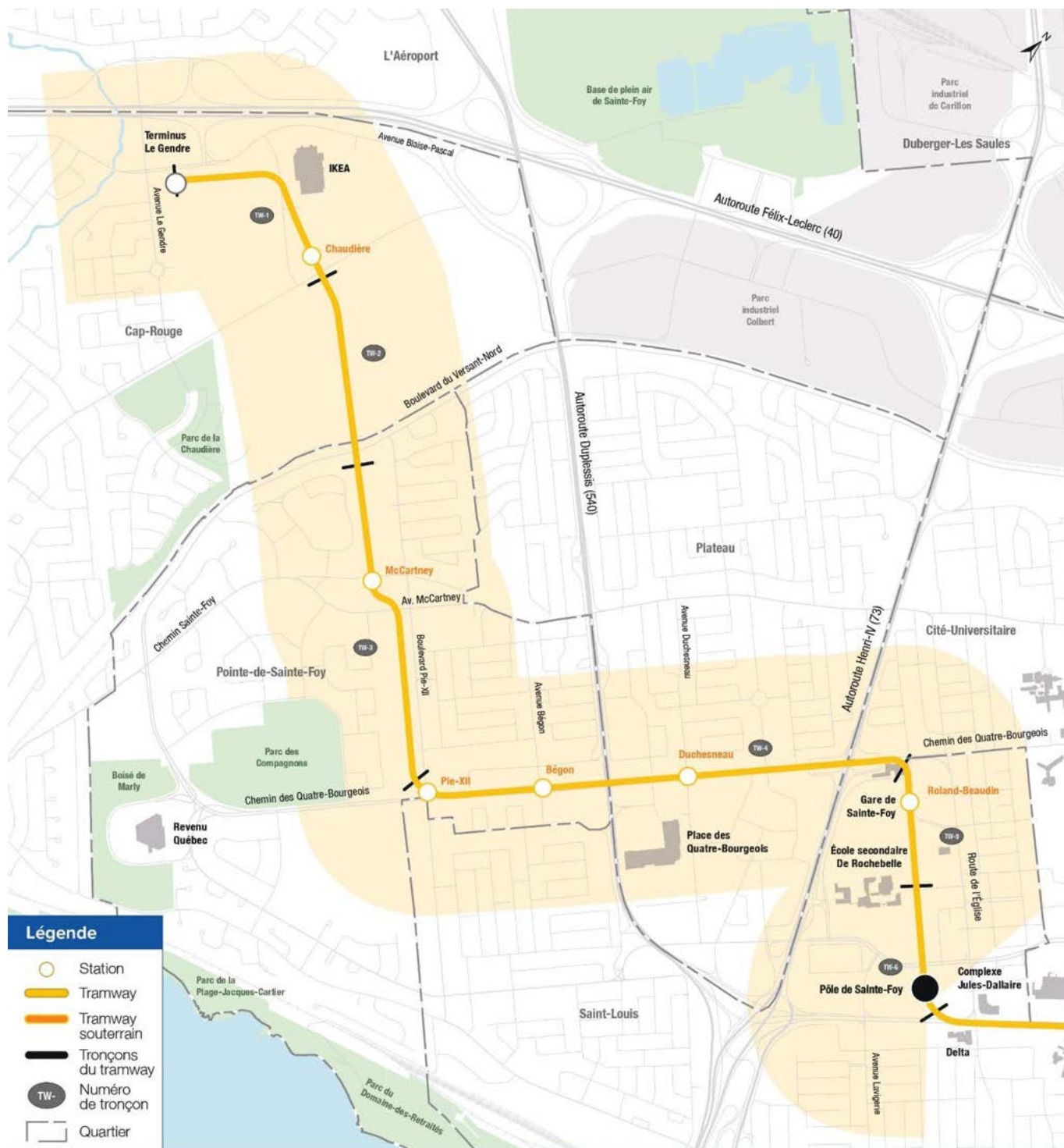


# RÉSEAU STRUCTURANT DE TRANSPORT EN COMMUN

Comités de bon voisinage  
Mandat et règles de fonctionnement







### Légende

- Station
- Tramway
- Tramway souterrain
- Tronçons du tramway
- Numéro de tronçon
- Quartier









