

## Optimisation du transport en commun dans le quartier de Saint-Sauveur – Phase 1



---

31 octobre 2024

## Activité de participation publique

### **Atelier participatif**

#### **Date et heure**

Le mardi 29 octobre 2024, de 19 h à 21 h

#### **Lieu**

Centre communautaire Édouard-Lavergne (salle 102), 390, rue Arago Ouest

#### **Déroulement de l'activité**

1. Accueil des participants
2. Mot de bienvenue du conseiller municipal du district de Saint-Roch–Saint-Sauveur
3. Présentation de la démarche de participation publique
4. Présentation des objectifs de la rencontre
5. Bref survol du profil des participants à la cohorte
6. Atelier en sous-groupes
7. Plénière
8. Prochaines étapes
9. Mot de la fin du conseiller municipal du district
10. Fin de l'activité

## Participation

### **Conseiller municipal**

- **M. Pierre-Luc Lachance**, conseiller municipal du district électoral de Saint-Roch–Saint-Sauveur.

### **Intervenants et personnes-ressources**

- **M<sup>me</sup> Karine Hudon**, architecte-paysagiste, Service de la planification de l'aménagement et de l'environnement, Ville de Québec
- **M<sup>me</sup> Marie-Ève Paquet**, conseillère à l'expérience client, direction du développement réseau, de l'Expérience client et des communications, Réseau de transport de la Capitale
- **M. Guillaume Béliveau Côté**, animateur-coordonnateur, Comité des citoyens et citoyennes du quartier Saint-Sauveur
- **M. François Moisan**, directeur des relations publiques, Service des relations citoyennes et des communications, Ville de Québec.

### **Animation de la rencontre**

- **M. Dave Gagnon-Pelletier**, conseiller en consultations publiques, Service des relations citoyennes et des communications, Ville de Québec

### **Nombre de participants**

- 17 participants

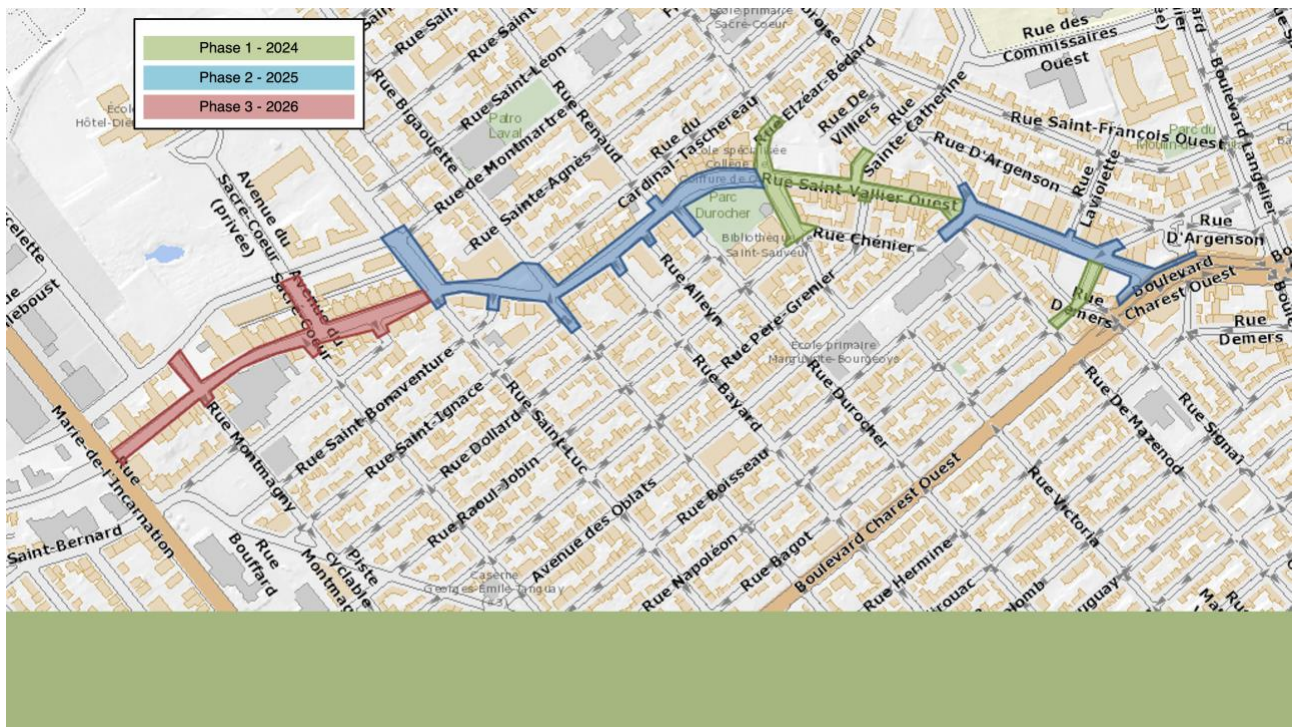
## Mise en contexte

La Ville de Québec, en collaboration avec le Réseau de transport de la Capitale (RTC) et le Comité des citoyens et des citoyennes du quartier Saint-Sauveur, ont lancé une démarche de consultation visant à optimiser la desserte en transport en commun dans le quartier de Saint-Sauveur.

Cette démarche vise à :

- Mesurer les perceptions des participants à l'égard des parcours modifiés du RTC;
- Permettre aux participants de formuler des commentaires, de délibérer et d'échanger quant à la desserte révisée en transport en commun du secteur tout au long des travaux de réaménagement de la rue Saint-Vallier Ouest;
- D'offrir une meilleure prévisibilité à l'égard des modifications de parcours et de documenter les perceptions des participants;
- Permettre une optimisation des parcours du RTC.

Cette démarche s'inscrit dans le cadre du [réaménagement de la rue Saint-Vallier Ouest](#), qui entraîne des modifications aux parcours réguliers du Réseau de transport de la Capitale (RTC).



Cette activité visait à évaluer l'expérience des participants à l'égard de la première séquence de parcours déployés en août 2024 et en vigueur pour la première phase des travaux.



## Participants

Des 23 personnes inscrites, la majorité a indiqué résider dans le quartier de Saint-Sauveur (18 répondants), sa résidence étant située le long d'un des parcours révisés pour la durée des travaux (16 répondants). Deux inscrits ont mentionné être commerçants du quartier.

Plus du deux tiers était monté ou descendu d'un autobus dans la zone de travaux depuis la mise en opération des parcours révisés (16 répondants). Les parcours 1 (19 répondants), 19 (12 répondants) et 80 (5 répondants) sont les parcours qui avaient été utilisés par les personnes inscrites à l'atelier. De ces 23 inscrits, 17 personnes étaient présentes lors de l'atelier.

## Déroulement de l'atelier

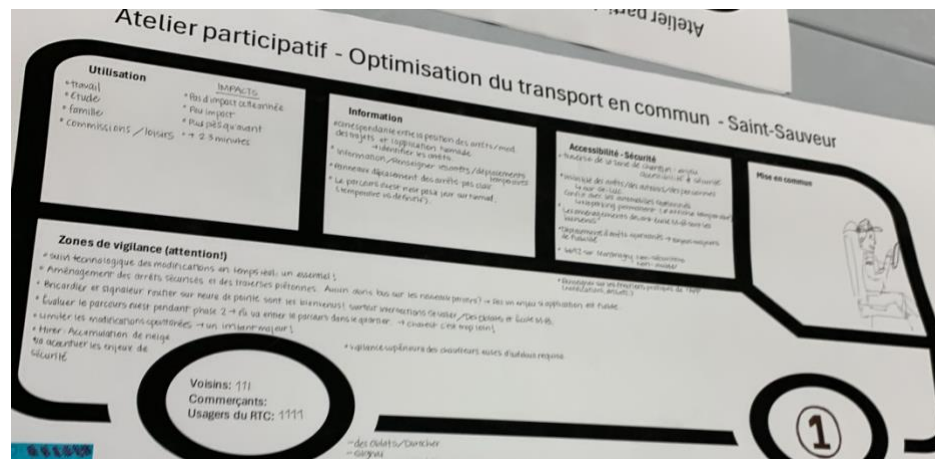
Après avoir brièvement situé l'atelier dans l'ensemble de la démarche et dressé le portrait général des 80 participants inscrits à la cohorte, les participants étaient invités à se regrouper en fonction du parcours qu'ils utilisent le plus fréquemment (pour les usagers) ou circulant depuis peu à proximité de leur lieu de résidence (pour les riverains). Quatre tables étaient donc offertes pour chacun des parcours faisant l'objet de cette démarche : les parcours 1, 19, 80 et 85. Le nombre de participants variait d'une table à l'autre, les parcours 1 et 19 regroupant davantage de participants que les parcours 80 et 85.

Les participants devaient ensuite discuter en sous-groupe durant 45 minutes autour des orientations suivantes :

- Autour de la table, quelles sont les rues fréquentées/habitées, les commerces fréquentés. Êtes-vous voisins, commerçants ou usagers du RTC? (*tour de table, brise-glace, connaissance des différentes perspectives des participants*).
- Suivant votre expérience des derniers mois, nous aimerions connaître les hauts et les bas de l'utilisation : quel a été l'impact des travaux ou des détours sur votre utilisation? (*Utilisation : Vous montez? Descendez? Traversez? Indiquez votre satisfaction à l'égard du nouveau parcours*).
- De façon générale, comment étaient les indications sur le terrain ou les informations dans les outils numériques si vous les avez consultés? (*Information : clarté des indications et informations sur le terrain, les outils numériques*).
- Qu'avez-vous pensé de l'emplacement des nouveaux arrêts, leur accessibilité, la sécurité de leur environnement? (*Accessibilité/sécurité*).
- Comment qualifieriez-vous l'impact du passage sur votre rue au quotidien pour les riverains et les voisins notamment? Commerçants : quel impact ces parcours révisés ont-ils eu sur votre achalandage ou le déplacement de vos employés? Quels aspects doivent retenir notre attention lors des prochaines étapes selon vous? (*Zones de vigilance : impact du passage sur votre rue (riverains), sur l'achalandage des commerces. Comment mieux s'accorder?*)

Des plans des parcours ainsi qu'un grand napperon au centre de la table étaient mis à la disposition des participants afin de noter leurs préoccupations. Les intervenants circulaient entre les tables pour répondre aux demandes d'éclaircissement formulées par les participants.

Au terme des 45 minutes allouées pour la délibération, les participants étaient invités à se désigner un porte-parole qui témoignerait des délibérations menées autour des différents parcours, détaillant les principaux éléments élaborés à l'égard des différentes orientations.



Indépendamment des parcours, les éléments relevés par les participants présentent plusieurs points de convergence, traitant principalement de **prévisibilité**, **d'information** et **d'accessibilité ou d'aménagements des arrêts**. Le **tracé des parcours** est également commenté par ceux-ci.

### **Enjeux de prévisibilité**

Bien que la plupart des participants aient été informés des travaux affectant les parcours des autobus dans le quartier et des nouveaux parcours offerts, plusieurs relèvent une **inadéquation entre cette planification et l'expérience vécue**. Admettant que les déplacements d'arrêts et modifications apportées aux parcours puissent découler d'impondérables ou d'événements spontanés **difficilement prévisibles**, ils minaient néanmoins les efforts de communication déployés par le RTC selon certains participants.

En apportant des **modifications en cours de journée aux parcours** afin d'adresser certaines **entraves** (véhicule garé en infraction à la signalisation, occupation de la chaussée par des matériaux, etc.), la desserte de certains arrêts devait être abandonnée sans préavis, créant de **l'incertitude** et de l'imprévisibilité, ce qui n'a pas manqué de teinter l'expérience de plusieurs participants dans la planification de l'utilisation du transport en commun durant la période de travaux.

Quelques extraits :

- « Les travaux ont commencé un mois plus tôt que prévu : pas d'avis »
- « Le RTC doit aviser de façon plus intelligente »
- « Information/renseigner les arrêts et les déplacements temporaires »
- « Déplacements d'arrêts spontanés : enjeux majeurs de fiabilité »

- « [...] conflit avec les automobilistes stationnés (utiliser une signalisation permanente d'interdiction de stationnement – pas d'affiches temporaires »
- « Limiter les modifications spontanées → un irritant majeur! »
- « En direction ouest [...] les arrêts temporaires sont remplacés sans préavis par d'autres arrêts temporaires, on manque les autobus [...] »

### **Information**

Étroitement liées à la prévisibilité du service, les mesures d'information sur le terrain et les outils d'information numériques ont également contribué à teinter l'expérience des participants.

Bien que la plupart des éléments soulevés par les participants puissent être attribuables à des déplacements imprévus d'arrêts ou de modifications spontanées apportées aux parcours, plusieurs relèvent **l'inexactitude des informations** quant aux horaires et emplacements d'arrêts dans les outils numériques. D'autres mentionnent le besoin **d'utiliser des référents plus intelligibles auprès des usagers que les numéros d'arrêts** pour indiquer, à la fois sur le terrain et dans les outils numériques, l'emplacement des arrêts déplacés (les intersections ou lieux d'intérêt adjacents par exemple).

Les **outils numériques** auraient gagné à offrir une information à jour quant aux arrêts desservis et aux horaires affectés par des événements survenant en cours de journée. Certaines fonctionnalités de l'application, permettant à l'utilisateur d'être notifié à l'égard de ses arrêts préférés, n'ont pas été mises à contribution pour **aviser des modifications**, regrettent certains participants.

Les mesures d'information déployées sur le terrain étaient, pour l'essentiel, mobiles, ce qui laissait planer un doute sur leur fiabilité (pouvant avoir été déplacées par erreur ou par incivilité). Les participants recommandent d'utiliser de la **signalisation permanente** et de recourir à de l'affichage grand format de cartes des parcours en des endroits stratégiques et générateurs de déplacements (lieux de correspondance par exemple) considérant que dans le quartier, un nombre important **d'usagers du transport en commun n'ont pas recours aux outils numériques**.

Quelques extraits :

- « Correspondance entre la position des arrêts, modifications des travaux et l'application nomade : identifier les arrêts »
- « Le parcours 1 en direction ouest n'est pas à jour sur l'application (temporaire vs définitif) »
- « Changer le dessin du parcours »
- « Manque d'info des détours des autobus »
- « Pour attendre une correspondance, besoin d'une app pour la suivre en temps réel. Il faut avoir de l'affichage aux arrêts pour ne pas avoir l'impression que c'est une grande aventure [que de prendre le bus] »
- « Panneaux déplacement des arrêts n'étaient pas clairs (on ignore s'ils ont été déplacés comme ils sont mobiles) »
- « Pour indiquer l'emplacement des arrêts déplacés, la signalisation mobiles sur les rues ne suffit pas / ne semble pas fiable. Utiliser des repères qui parlent aux gens »
- « Affichage grand format : les cartes des parcours et détours aux fenêtres des commerces (vacants) ou du bureau d'Info-chantier sur Saint-Vallier Ouest. Nous ne sommes pas tous en ligne »
- « Ce n'était pas clair »

- « Indiquer les emplacements, intersections où se rendre pour atteindre l'arrêt, le numéro ne nous parle pas (qui connaît l'arrêt 1082?). Au niveau de l'application, les arrêts sont géolocalisés. S'ils pouvaient transférer d'un arrêt vers un autre qui est géolocalisé dans l'app, ça irait, mais si le déplacement de l'arrêt est vers une intersection qui n'est pas desservie, impossible de la localiser sur une carte. Ce serait une fonctionnalité plus qu'essentielle dans les contextes de travaux où plusieurs arrêts sont déplacés »
- « le 80 est malmené dans le déplacement impromptu de ses arrêts, pour une personne en forme c'est ok, mais lorsque vous êtes à mobilité réduite, c'est une autre chose »
- « retard dans les parcours = retard au travail »
- « Suivi technologique des modifications en temps réel : un essentiel! »
- « [...] aucune indication vers l'est des parcours qui passent »
- « nous sommes nombreux à avoir cherché le 1 (Belvédère) et le 19 (Grand théâtre) »
- « renseigner sur les fonctions pratiques de l'App (notifications, avis, etc.) »

### **Accessibilité et aménagements des arrêts**

Outre ces déplacements impromptus d'arrêts, la notion d'accessibilité des arrêts, comprise suivant l'aisance à se rendre à l'emplacement des nouveaux arrêts et à la sécurité de leur environnement, s'est avérée être une **expérience plus positive que ce qu'appréhendaient certains participants**, notamment ceux traitant du parcours 1. Quelques mesures de corrections ou aspects devant faire l'objet d'une plus grande attention pour les prochaines phases ont néanmoins été proposées par les participants. Ils ont notamment souligné la **perte de couverture au nord de la rue Saint-Vallier Ouest** dans les parcours desservant le quartier, les arrêts de certains de ceux-ci ayant dû être déplacés plus au sud, ce qui occasionne des déplacements plus importants pour ces usagers afin de rejoindre les arrêts temporaires.

La **visibilité** de certains arrêts, bien que temporaires, s'est occasionnellement trouvée altérée par la présence de véhicules garés en infraction à la réglementation temporaire sur le stationnement. Certains participants suggèrent de recourir à de **l'affichage permanent** indiquant les interdictions de stationnement pour la durée de la desserte d'un arrêt, question d'éviter toute confusion et d'améliorer l'aménagement et l'accessibilité des arrêts temporaires.

De même, **l'application plus ferme de cette réglementation en zone de chantier ou sur un parcours du RTC** aurait, de l'aveu de certains participants, concouru à atténuer les entraves imprévues provoquant des déplacements de parcours, déjà identifiées comme principales sources d'imprévisibilité et d'insatisfaction auprès des usagers.

Dans la mesure où **l'accès à certains arrêts** implique de traverser un secteur en **chantier**, quelques participants ont indiqué que l'accessibilité était bien relative pour les usagers plus vulnérables. La distance à parcourir pour atteindre les arrêts des nouveaux parcours variant selon le lieu de résidence ou de destination d'un usager, il était toutefois difficile d'avoir un portrait exhaustif de ce volet de l'expérience des participants au moyen d'un si mince échantillon (ce que bonifiera le sondage auprès de l'ensemble de la cohorte).

**Certains aménagements**, même temporaires, auraient contribué à les sécuriser davantage, comme d'ajouter des **traverses piétonnes** ou des **abribus**.

Quelques extraits :

- « peu d'impact », « pas d'impact cette année »
- « les arrêts sont plus près qu'avant / je prends tout au plus 2 à 3 minutes pour atteindre l'arrêt », « Les travaux n'ont pas beaucoup d'impact sur mes activités jusqu'à maintenant, quelques détours seulement »
- « pensez qu'on doit revenir! »
- « Exemple : des Oblats, c'est loin pour celles et ceux qui habitent Sainte-Agnès en descendant vers la rivière (au Nord de Saint-Vallier Ouest) »
- « [...] dégradation de la couverture au nord de Saint-Vallier Ouest qui sont les grands perdants de ce réaménagement »
- « Traverse de zone de chantier = enjeu d'accessibilité et de sécurité »
- « Visibilité des arrêts, des autobus et des personnes (sur la rue Saint-Luc) et conflit avec les automobiles stationnées (utiliser une signalisation permanente de *no parking* – pas d'affiche temporaire) »
- « l'autobus durant une période a circulé sur différentes rues parce que des véhicules étaient garés en infraction, ce qui empêchait les autobus de tourner et imposait des détours improvisés à l'insu des usagers »
- « Sur des Oblats, l'autobus nous débarque dans la rue parce que des véhicules sont garés en bordure de rue, pas d'interdiction de stationnement donc problématique pour sortir des véhicules en termes d'accessibilité »
- « Arrêt 6692 sur Montmagny = non sécuritaire et non visible »
- « il était complexe de se rendre aux arrêts détournés (travaux Boisseau, Saint-Vallier, Carillon et Langelier) »
- « Clientèle à mobilité réduite, on les a oubliés?!? »
- « Évaluer le parcours ouest pendant la phase 2 : où va entrer le parcours dans le quartier? Charest c'est trop loin! »
- « Saint-Luc subit ce trafic, les résidents aimeraient conserver davantage de stationnements, la circulation est difficile sur les trottoirs, mais la rue est plus achalandée avec le passage des autobus de deux parcours. Impossible d'y marcher avec un parapluie, l'accumulation de neige »
- « rue des Oblats (arrêts déplacés) pas sécuritaires, manque d'éclairage, à la merci des intempéries [...] »
- « Aménagement des arrêts sécurisés et des traverses piétonnes. Aucun abribus sur les nouveaux parcours : ce ne serait pas un enjeu si l'application était fiable »
- « pas d'abribus »
- « manque d'espace à la sortie du bus (à cause des véhicules garés en bordure de rue »
- « risque de blessure si on sort dans les [chars?] »
- « La rue Saint-Luc, nouvellement partagée avec les autobus, comprend déjà du marquage au sol pour les cyclistes, ce qui présente certaines situations dangereuses, les autobus sont un peu intimidants. Réduire une partie de ce trafic aiderait. »
- « Scinder les parcours 19 et 1 pour que la desserte soit complémentaire au lieu de se chevaucher, se séparant le quartier en deux, par exemple »



### **Tracés des parcours**

Les participants ont formulé quelques commentaires à l'égard du tracé révisé des différents parcours mis à l'essai durant cette première phase de travaux.

#### **Parcours 1**

Lorsque les véhicules de ce parcours suivaient le parcours annoncé, les participants (usagers du transport en commun) indiquent avoir eu peu d'impact à l'utilisation, certains indiquant que les arrêts étaient même plus près qu'auparavant. Ils soulignent à cet égard que « les aménagements devant l'école Marguerite-Bourgeoys sont les bienvenus », tout comme la présence du « brigadier et des signaleurs aux heures de pointe ». La vigilance des chauffeurs est également saluée.

On invite à recourir à de la signalisation permanente afin d'interdire le stationnement et améliorer l'accessibilité des arrêts, limitant les conflits avec les véhicules garés. L'arrêt 6692 sur la rue Montmagny serait, à cet égard, peu visible et non sécuritaire. Certains participants se demandent par où devra entrer le parcours dans le quartier durant la phase 2 des travaux.

#### **Parcours 19**

Pour certains participants, il était complexe de se rendre aux arrêts détournés avec les travaux menés. Une plus grande attention doit être portée à l'accessibilité de ceux-ci, notamment pour les usagers à mobilité réduite.

Le passage sur la rue Saint-Luc ne s'est fait pas sans heurt, indiquent quelques participants, dont les riverains de ce nouveau parcours. La circulation leur semblait déjà difficile, puisque plusieurs obstacles entravent de façon permanente les trottoirs (poteaux, autres). Plusieurs piétons en viennent à circuler sur la chaussée, ce qui présente un enjeu de sécurité puisque celle-ci se trouve plus achalandée qu'auparavant avec, notamment le passage des autobus de deux parcours (le 1 et le 19). Le marquage au sol incite les cyclistes à y circuler, ce qui de l'aveu d'un cycliste de cette table contribue à accentuer l'achalandage de cette rue.

On invite le RTC à recourir à de plus petits véhicules, minibus ou véhicules électriques qui contribueraient à atténuer ces conflits entre usagers. On suggère également de scinder les parcours 19 et 1 afin que leur desserte soit complémentaire au lieu de se chevaucher sur les mêmes rues.

#### **Parcours 80**

L'interdiction de virage à gauche sur Marie-de-l'Incarnation impose un détour évalué par un participant à 5 minutes vers le nord. Lui accorder un virage prioritaire à gauche permettrait d'économiser cette boucle.

On apprécie sa fréquence régulière (30 minutes) et on considère qu'il faudrait lui accorder un statut particulier puisqu'il s'agit du parcours desservant l'aéroport et qu'en journée, la proportion de touristes qui l'emprunte est élevée. Matin et soir, ce parcours est emprunté par de nombreux travailleurs qui se dirigent vers les parcs industriels de Saint-Malo, Les Saules ou de Duberger.

## **Parcours 85**

On apprécie que ce parcours permette aux résidents de Saint-Sauveur d'atteindre rapidement les quartiers de Vanier et de Lebourgneuf. On estime qu'il emprunte des axes importants permettant de fréquenter des destinations intéressantes pour faire ses courses.

Le nombre de passage gagnerait à augmenter et on estime que ce parcours permettrait une belle récurrence avec le parcours 1, invitant à réfléchir sur la redondance de certains parcours dans le quartier.

## **Conclusion**

Cette activité visait à évaluer l'expérience des participants à l'égard de la première séquence de parcours déployés. Indépendamment des parcours, les éléments relevés par les participants appellent à assurer davantage de prévisibilité et à parfaire l'utilisation des mesures de communication sur le terrain et en ligne.

Plusieurs éléments concernant l'accessibilité générale ou l'aménagement des arrêts ou du tracé des parcours ont fait l'objet de suggestions basées sur l'utilisation ou le voisinage d'un parcours du RTC de la part des participants.

De façon générale, les délibérations des participants ont donné lieu à des échanges riches permettant d'apprécier plusieurs points de concordance quant aux préoccupations à l'égard de la desserte de transport collectif en contexte de chantier ou dans les mesures d'ajustements proposés.

## **Réalisation du compte-rendu**

### **Date**

31 octobre 2024

**Rédigé par** M. Dave G. Pelletier, conseiller en consultations publiques, Service des relations citoyennes et des communications.