

Comité de bon voisinage

Travaux souterrains dans le secteur Centre-ville

Mandat et cadre de fonctionnement

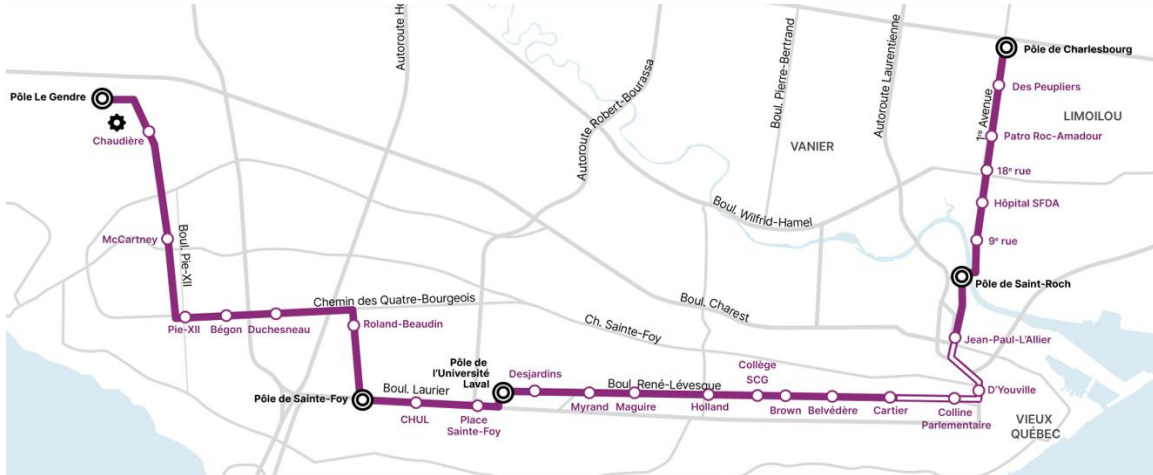


1. Table des matières

1.	Table des matières.....	2
2.	Contexte	3
3.	Mandat et objectifs.....	4
3.1	Objectifs.....	4
4.	Rôles et engagements dans le but de soutenir le bon fonctionnement du Comité	5
4.1	Rôle et engagement du maître d'œuvre	5
4.2	Rôle et engagement des représentants de la Ville.....	5
4.3	Rôle et engagement des fournisseurs responsables des travaux	5
4.4	Rôle et engagement des membres.....	6
4.5	Rôle et engagement du facilitateur	6
5.	Composition du Comité de bon voisinage Centre-ville.....	7
5.1	Représentativité et diversité au sein des membres du Comité.....	7
5.2	Mécanismes de recrutement des membres et critères de sélection.....	9
6.	Règles de fonctionnement	9
6.1	Principes fondamentaux	9
6.2	Animation et coordination	10
6.3	Tenue des rencontres.....	10
6.4	Mandat des membres et remplacement.....	10
6.5	Communication et reddition de comptes	11

2. Contexte

TramCité est une ligne de tramway de 19 kilomètres qui reliera plusieurs secteurs de la ville de Québec. Sa mise en service est prévue en 2033. Le projet est porté conjointement par le gouvernement du Québec, la Ville de Québec et CDPQ Infra.

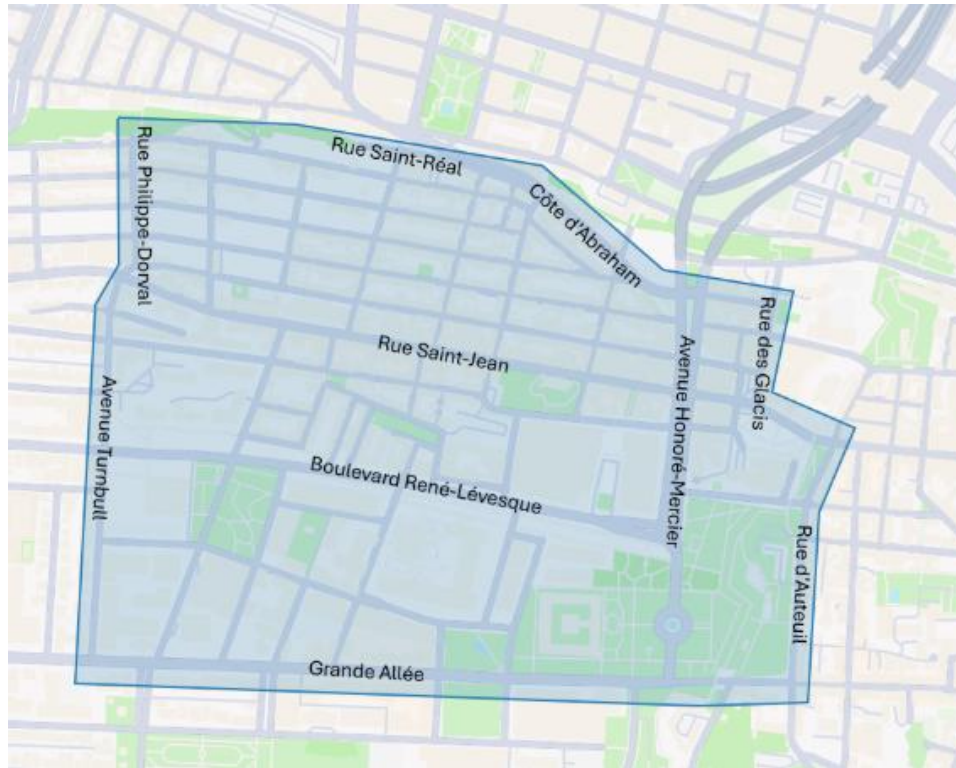


Des travaux d'envergure débuteront à l'été 2026 dans le secteur du Centre-ville. Pour favoriser un dialogue ouvert et constructif avec les riverains, un Comité de bon voisinage (Comité) est mis sur pied dans le secteur. Il réunit des résidents et des acteurs locaux (commerces et institutions) situés à proximité des chantiers et de leurs impacts potentiels.

Cette initiative reflète l'engagement d'informer les communautés riveraines à chaque étape, de leur offrir une meilleure prévisibilité quant aux travaux et de leur permettre d'anticiper les impacts.

Le Comité offre un **cadre structuré de rencontres où les représentants de la communauté pourront s'informer et dialoguer avec les équipes qui réalisent les travaux afin de déterminer des mesures propices à améliorer la cohabitation**. Il s'ajoute à d'autres canaux de communication existants et à venir pour l'ensemble du projet de tramway.

Le présent cadre de fonctionnement s'applique au Comité de bon voisinage créé dans le cadre des travaux souterrains (notamment sur les réseaux d'égouts et aqueducs) prévus dans le Centre-ville de Québec, sur le boulevard René-Lévesque, entre l'avenue Turnbull et la rue de l'Amérique-Française. La carte ci-dessous illustre la zone d'influence des travaux et les communautés représentées par les membres du Comité.



3. Mandat et objectifs

Mandat du Comité

Le mandat du Comité de bon voisinage Centre-ville consiste à offrir un espace structuré de dialogue, où les participants pourront s'informer et dialoguer avec les équipes qui réalisent les travaux.

3.1 Objectifs

Concrètement, le Comité de bon voisinage permettra de :

- Informer les membres de l'avancement des travaux et leur offrir de la prévisibilité sur la planification des prochaines étapes;
- Favoriser les échanges entre Kiewit (responsable de la réalisation des travaux), CDPQ Infra (maître d'œuvre du projet TramCité), la Ville de Québec, des riverains (résidents, commerçants et organismes) ainsi que des usagers du tronçon ciblé;
- Recevoir les commentaires des riverains sur le déroulement des chantiers;
- Collaborer pour identifier des mesures et des actions concrètes qui amélioreront la cohabitation;

- Assurer une reddition de compte transparente sur le suivi des plaintes et les signalements reçus (p. ex. : bruit, poussière, signalisation, etc.).

4. Rôles et engagements dans le but de soutenir le bon fonctionnement du Comité

4.1 Rôle et engagement du maître d'œuvre

CDPQ Infra s'engage à :

- Veiller à ce que les ressources impliquées dans la gouvernance du projet participent au Comité;
- Veiller à ce que les ressources impliquées dans la réalisation des travaux participent au Comité;
- Garantir un environnement de participation sécuritaire, inclusif et équitable;
- Examiner et considérer les questions et recommandations formulées par le Comité et informer les membres des réponses, des décisions ou actions qui en découlent dans un délai raisonnable;
- Assurer la diffusion transparente de l'information et des comptes rendus exécutifs du Comité;
- Fournir aux membres les ressources nécessaires à la préparation et au suivi des rencontres et en assumer les coûts afférents;
- Maintenir le Comité actif jusqu'à la fin des travaux souterrains, à moins que les membres n'aient plus de préoccupations à exprimer ou qu'ils demandent au maître d'œuvre de mettre fin au Comité;
- Respecter les principes fondamentaux du Comité de respect mutuel, d'honnêteté, de confidentialité, de contribution constructive, de consensus et de transparence tels que définis à la section 6.1 du présent document.

4.2 Rôle et engagement des représentants de la Ville

À titre de partenaire du projet, la Ville s'engage à :

- Mettre à la disposition du Comité les ressources adéquates relatives aux différentes missions de la Ville, incluant la foresterie, la circulation, les services d'urgence ou tout autre sujet sous sa responsabilité lorsque requis;
- Examiner et considérer les questions et recommandations formulées par le Comité lorsque celles-ci traitent d'activités relatives à ses missions, puis informer les membres des réponses, des décisions ou des actions qui en découlent dans un délai raisonnable;
- Respecter les principes fondamentaux du Comité en matière de respect mutuel, d'honnêteté, de confidentialité, de contribution constructive, de consensus et de transparence, tels que définis à la section 6.1 du présent document.

4.3 Rôle et engagement des fournisseurs responsables des travaux

À titre de fournisseurs responsables de la réalisation des travaux, Kiewit et le consortium TramAlliance s'engagent à :

- Informer les membres de manière claire et vulgarisée sur les travaux et leurs impacts;
- Écouter activement les préoccupations des membres et recevoir de manière constructive leurs commentaires;
- Se montrer ouvert à la mise en place d'ajustements;
- Respecter les principes fondamentaux du Comité en matière de respect mutuel, d'honnêteté, de confidentialité, de contribution constructive, de consensus et de transparence, tels que définis à la section 6.1 du présent document.

4.4 Rôle et engagement des membres

Les membres du Comité s'engagent à :

- Se préparer adéquatement aux rencontres en prenant connaissance, avant les rencontres, des documents transmis;
- Participer activement et bénévolement aux travaux du Comité;
- Relayer fidèlement les préoccupations et suggestions des citoyens ou des organismes qu'ils représentent;
- S'abstenir de toute action ou déclaration pouvant porter atteinte à la réputation ou à la vie privée d'autrui;
- S'engager à signaler tout conflit d'intérêts potentiel et à se retirer des discussions concernées si nécessaire;
- Respecter les principes fondamentaux du Comité en matière de respect mutuel, d'honnêteté, de confidentialité, de contribution constructive, de consensus et de transparence, tels que définis à la section 6.1 du présent document.

4.5 Rôle et engagement du facilitateur

Dans le but de soutenir le bon fonctionnement du Comité, l'équipe responsable de la facilitation, Transfert Environnement et Société, s'engage à :

- Animer les rencontres en adoptant une posture neutre et équitable :
 - Ne pas prendre parti dans les débats ou les décisions;
 - Respecter la diversité des points de vue et veiller à ce qu'ils soient entendus;
 - Assurer un temps de parole équilibré pour toutes les personnes participantes;
 - Assurer une compréhension mutuelle des éléments abordés;
 - Utiliser des méthodes transparentes pour la prise de décision et la gestion des échanges.
- Créer un climat de confiance où chacun se sent libre d'exprimer ses préoccupations;
- Proposer une méthodologie de travail pour les rencontres (objectifs, déroulement, techniques d'animation, recherche de consensus, etc.);
- Veiller au respect du cadre de fonctionnement adopté par le Comité;
- Respecter les principes fondamentaux du Comité en matière de respect mutuel, d'honnêteté, de confidentialité, de contribution constructive, de consensus et de transparence, tels que définis à la section 6.1 du présent document.

5. Composition du Comité de bon voisinage Centre-ville

5.1 Représentativité et diversité au sein des membres du Comité

Afin d'assurer une concertation représentative et diversifiée, la composition du Comité vise à refléter :

- **La pluralité des points de vue** : Sélectionner des membres ayant des perspectives variées sur les travaux et leurs impacts (résidents, usagers, commerçants, écoles, etc.);
- **La présence d'acteurs locaux clés** : Sélectionner des acteurs locaux incontournables bien ancrés dans leur communauté;
- **La diversité d'âge** : Encourager, lorsque possible, la présence de jeunes adultes, d'adultes et de personnes âgées;
- **La représentation hommes-femmes** : Veiller à une représentation équilibrée des genres.

Le Comité est constitué de membres représentatifs des communautés riveraines du secteur qui fera l'objet de travaux. Sa composition permet de couvrir l'essentiel des besoins et préoccupations des différents publics qui constituent la communauté riveraine des travaux, incluant des populations considérées plus sensibles, comme les personnes âgées et les enfants.

Le Comité de bon voisinage Centre-ville sera déployé en deux phases afin de refléter l'avancement du projet. Dans un premier temps, sa composition ciblera les parties prenantes concernées par les travaux qui débiteront en haute-ville, principalement dans le secteur du boulevard René-Lévesque. Dans un second temps, de nouveaux membres représentant les secteurs de la basse-ville seront intégrés au Comité à l'approche du démarrage des travaux dans leur milieu, afin d'assurer une représentation pertinente et adaptée aux enjeux de chaque phase du projet.

Dans sa première phase, le Comité est constitué de 11 membres et de 5 représentants du projet TramCité, répartis de la manière suivante :

Catégorie de membres	Nombre de sièges proposés	Organisation / Quartier	Nom des représentant(e)s
Citoyens et citoyennes résidant dans le secteur	3	Faubourg Saint-Jean-Baptiste	Frédéric de Beaumont
		Colline Parlementaire (Secteur Amérique-Française)	Marie-Ève Garneau
		Colline Parlementaire (Secteur Turnbull)	Réjean Lamontagne
Ressources d'hébergement	1	Office municipal d'habitation de Québec (OMHQ)	Yves Bélisle
Secteur commercial	2	Société de développement commercial (SDC) St-Jean-Baptiste	Mihanta Randria
		Association hôtelière de la région de Québec (AHRQ)	Samuel Gosselin

Catégorie de membres	Nombre de sièges proposés	Organisation / Quartier	Nom des représentant(e)s
Milieu scolaire	2	École secondaire Saint-Patrick	Benoit Sévigny
		École primaire Saint-Jean-Baptiste	Annie St-Pierre
Grands employeurs du secteur et générateurs de déplacement	3	Grand Théâtre de Québec	Lucie Cloutier
		Groupe Mach	Marie-Hélène Côté
		Société québécoise des infrastructures (SQI)	Mathieu Tremblay
Partenaires - TramCité	5	Kiewit Directeur de projet Directrice des communications	Olivier Beaulieu Caroline Fortin Dupuis
		CDPQ Infra Directeur réalisation Directeur des communications Conseiller en relations avec la communauté	Jason Savard Todd Édouard Garneau Raphaël Boies
		Ville de Québec Conseillère en communication	Cynthia Grenier
TOTAL	16		

La composition du Comité peut être revue annuellement ou selon les besoins, afin de maintenir une représentativité optimale.

D'autres personnes expertes ou observatrices pourraient être appelées à être présentes, selon les besoins exprimés par le Comité (par exemple : RTC).

5.2 Mécanismes de recrutement des membres et critères de sélection

Le recrutement des membres citoyens du Comité s'est fait de la manière suivante :

- **Appel de candidatures:** TramCité a lancé un appel à participation dans le secteur concerné par les travaux (site Web Tramcite.info, conseils de quartier, publication et publicité sur MonQuartier.quebec).
- **Période de mise en candidature :** 11 mai au 1^{er} juin 2026.
- **Dépôt des candidatures :** Les personnes intéressées ont soumis leur candidature via un formulaire en ligne, en précisant leur profil et leur motivation.
- **Analyse des candidatures :** Le maître d'œuvre a analysé les candidatures en fonction des critères de représentativité. Les candidates et candidats retenus ont été informés de leur sélection.

Les représentants d'organismes et d'institutions ont été recrutés par des approches ciblées. Ils représentent leur clientèle respective.

Pour être admissible, chaque personne candidate doit :

- Être disponible pour participer aux rencontres, soit environ 2 à 5 fois par année, selon l'évolution des travaux;
- Être à l'aise avec les outils de communication virtuelle et numérique (ex. : visioconférence, courriels);
- Être résident ou usager du secteur concerné ou représenter un commerce, une institution ou un organisme local qui est situé ou actif dans le secteur (voir carte p. 3);
- Démontrer un intérêt pour le suivi du projet et la concertation citoyenne;
- Accepter que son nom soit diffusé publiquement en tant que membre du Comité.

6. Règles de fonctionnement

Le fonctionnement est réfléchi pour assurer la réalisation du mandat du Comité et atteindre les objectifs. La détermination et l'acceptation de ces modalités de fonctionnement constituent une des premières tâches du Comité. Le Comité pourra préciser davantage ou modifier, au besoin, ces règles de fonctionnement dans le cadre de ses travaux.

6.1 Principes fondamentaux

Le bon déroulement des rencontres du Comité se base sur le respect des principes fondamentaux suivants :

- **Respect mutuel :** Chaque personne participante s'engage à adopter une attitude respectueuse envers l'ensemble des membres, à écouter activement et à valoriser la diversité des opinions. Les idées sont exprimées de façon à éviter les propos agressifs, discriminatoires ou non fondés.
- **Honnêteté :** Les échanges et recommandations sont faits de bonne foi, dans l'intérêt collectif et sans recherche de bénéfices personnels.
- **Confidentialité :** Les informations sensibles ou personnelles discutées au sein du Comité sont traitées avec discrétion et ne sont pas divulguées sans consentement.

- **Contribution constructive** : Les personnes participantes s'engagent à formuler des commentaires et recommandations de manière constructive, même lorsqu'elles expriment des désaccords, afin de favoriser un dialogue ouvert et orienté vers des solutions.
- **Consensus** : Le Comité a un pouvoir de recommandations et non un pouvoir exécutif. Ainsi, le Comité ne sera tenu responsable ni imputable d'aucune décision en lien avec le projet. Il n'y aura pas de vote pour arriver à des conclusions, des recommandations ou des décisions, le cas échéant. La recherche de consensus sera privilégiée.
- **Transparence** : Les personnes participantes partagent l'information de façon claire et complète, favorisant la compréhension et la confiance du public.

6.2 Animation et coordination

- L'animation des rencontres est assurée par un facilitateur externe. Il est désigné par le maître d'œuvre et recruté sur la base de son expertise. Il doit, par ailleurs, avoir une connaissance fine de la ville de Québec et y être établi. Sa participation garantit la prise en compte de la diversité des points de vue.
- La coordination et le lien avec les membres sont assurés par CDPQ Infra (convocation, réservation, etc.).
- Un ordre du jour est transmis aux membres avant chaque rencontre, incluant les sujets récurrents et les enjeux spécifiques établis (entraves, circulation, foresterie, etc.).
- Les membres peuvent soumettre des points à l'ordre du jour ou soulever des préoccupations en tout temps auprès de la coordination du Comité.

6.3 Tenue des rencontres

- Le Comité se réunit de façon ponctuelle, selon un calendrier établi en fonction de l'avancement des travaux et des particularités du secteur.
- Les rencontres peuvent se tenir en personne ou en ligne afin de faciliter la participation des membres et de s'adapter aux contraintes logistiques. Les rencontres en personne seront toutefois privilégiées, surtout au démarrage du Comité.
- Lorsque les rencontres se tiennent en personne, elles ont lieu à proximité du secteur concerné.
- Le quorum, c'est-à-dire le nombre minimal de membres dont la présence est requise pour tenir une rencontre du Comité, est établi en fonction des confirmations de participation reçues. La rencontre sera tenue si le total des membres inscrits (ayant confirmé leur présence) est d'au moins 7, dont minimalement 1 représentant citoyen.
- Il est attendu que les membres ne s'absentent pas plus de deux (2) fois consécutives aux rencontres du Comité. Dans l'éventualité d'une troisième absence non justifiée, le Comité prendra les mesures nécessaires pouvant aller jusqu'au remplacement du membre.

6.4 Mandat des membres et remplacement

- Si un membre se désiste, ou s'il est absent plus de deux fois par an sans justification, le Comité voit à son remplacement en respectant la même catégorie d'acteurs.
- Le mandat d'une personne participante prend fin si elle cesse de résider dans le secteur concerné ou de travailler dans l'entreprise qu'elle représente, désire se retirer ou se retrouve en conflit d'intérêts.

6.5 Communication et reddition de comptes

- Un compte rendu exécutif est rédigé par l'organisation responsable de la facilitation. Il est partagé de manière diligente avec les membres pour s'assurer qu'il représente bien les échanges tenus et les conclusions tirées. Il est ensuite adopté et diffusé publiquement sur le site Web du projet.
- Les communications avec les membres seront principalement faites par courriel, y compris pour le partage des documents.
- Lorsque les personnes participantes ont des questions, elles sont invitées à communiquer directement avec la coordination du Comité à l'adresse suivante : rboies@cdpqinfra.com.
- D'autres outils ou plateformes de communication pourraient être employés de manière ponctuelle si requis.