

Ville de Québec, le 29 juillet 2020

Bureau d'audiences publiques sur l'environnement
140, Grande Allée Est
Bureau 650
Québec (Québec) G1R 5N6

Objet : Mémoire concernant le Projet de construction d'un tramway à Québec

Madame, Messieurs les commissaires,

J'ai apprécié l'occasion de poser ma question au BAPE récemment. Ce processus a permis de clarifier bien des éléments d'intérêts. Par cette lettre, j'aimerais vous faire part des grandes lignes de mon opinion personnelle sur le projet. Sommairement, je soutiens vivement le projet de construction de tramway et je suis d'avis que l'on peut pousser plus loin les concepts pour se distinguer et créer un avantage concurrentiel de la région sur le plan mondial.

Il m'apparaît une évidence que le développement urbain ne peut continuer dans la voie actuelle sans miser sur le transport en commun qui aura un impact à long terme sur les émissions de gaz à effet de serre. J'ai 38 ans et les jeunes qui me suivent y croient également fermement. Des investissements majeurs sont nécessaires pour le futur de la région.

Également, mes expériences de vie à Montréal et en Europe m'ont clairement fait voir les avantages sur le plan de l'équilibre vie-travail. Cette recherche d'équilibre est clé dans les stratégies organisationnelles pour attirer et retenir les meilleurs talents. D'ailleurs, au plan de développement des entreprises, celles qui sont localisées à proximité du transport en commun le positionnent comme un avantage. En plus, il est connu que les personnes immigrantes aux Canada choisissent de s'établir dans les quartiers offrant le transport en commun et près des services.

Également, sur le plan touristique, il est possible de voyager facilement en Europe (Nantes, Cordoba et Montpellier sont d'excellents exemples selon moi) sans aucune utilisation de la voiture et je crois que nous devrions également être en mesure de mettre de l'avant une telle offre.

Je rappelle ma question posée lors de l'audience : quelle est la planification en ce qui a trait au design et à l'aménagement paysager pour 1) créer de la valeur dans les milieux de vie; 2) mettre en valeur les secteurs à caractère patrimoniaux; 3) rendre encore plus agréable l'expérience client pour les tout-petits et les familles? Les sous-questions 1 et 2 ont été répondues à satisfaction. J'élaborerai donc sur la troisième sous-question.

Le bureau de projet est la courroie de transmission avec les fournisseurs et devra assurer un immense contrôle dans l'exécution. Le bureau de projet et les fournisseurs devront travailler efficacement et en réelle collaboration, en contrôlant les coûts et si des choix doivent être faits, de prioriser ce qui apportera de la valeur ajoutée aux clients. Je crois également que le bureau de projet doit aller en profondeur dans l'analyse des besoins spécifiques des différents segments de population : expérience client, besoins sociaux, sécurité, services, etc. Pourquoi? Parce que je crois profondément qu'on peut amener le projet à un autre niveau, un niveau qui puisse amener bien-être, limiter les irritants, plaisir et le goût de la découverte des quartiers de Québec. Ainsi, je suggérerais des groupes

de discussion par segment de population pour générer des idées, et ce, j'inclus pour les enfants qui prennent le transport en commun. Le mode de vie avec transport en commun peut s'installer dès la petite enfance, que ce soit sur la base régulière ou pour une sortie spéciale. J'ai recueilli quelques idées de par mes expériences de voyage et dont certaines viennent de ma fille directement, lesquelles je vous transmets :

- Une glissade comme au parc
- Un petit volant de voiture ou bateau comme au parc
- Une balançoire à bascule comme au parc
- Un jeu de marelle au sol avec des craies disponibles
- Un panneau pour bouger les objets comme dans les parcs ou chez dans la salle à manger de IKEA, aux stations
- Aires d'attente chauffées en hiver
- Commerce comme dans les stations de train en France : un café (un vrai bon espresso), un comptoir sandwich pour le lunch et une pâtisserie pour prendre une baguette pour rentrer à la maison
- Toilettes accessibles pour les enfants

Pour des questions de sécurité, il serait judicieux de positionner des éléments d'attraction à l'opposé de la plateforme des terminus et stations pour limiter les risques d'aller-et-venue d'un enfant sur la plateforme.

Je tiens à souligner un point particulier quant à l'accessibilité et la sécurité qui mérite selon moi une étude approfondie. Voici quelques éléments de réflexion variés en vue de limiter le manque d'accessibilité systémique ou de civisme qui peut s'installer, et favoriser une expérience client hors pair :

- Poussettes et chariots d'emplettes qui circulent bien
- Accueil positif malgré si on a des sacs ou un/des enfant(s)
- Procédures ou téléphones d'urgence facilement visible
- Procédures de civisme pour femmes enceinte, personnes âgées, à mobilité réduite (j'ai vécu d'être debout très enceinte dans un train de banlieue dans une autre ville et personne ne m'a cédé sa place)
- Toilettes accessibles (je connais des personnes âgées qui ne prennent pas le bus par peur d'avoir envie d'aller aux toilettes) (à San Francisco, j'ai pu utiliser alors enceinte, des salles de bain en capsules fermées qui se lavent automatiquement (payante))
- Signalisation des plus claires ne permettant aucune hésitation
- Indicateurs au sol et messages verbaux pour faire la file d'attente (ou de côté des portes comme dans le métro de Montréal)
- Et pourquoi pas, des travailleurs sociaux mobiles qui pourraient faire de la prévention en itinérance, harcèlement, etc.

Somme toute, je suis d'avis que nous avons l'occasion devant nous de dessiner un futur plus positif, permettant un mode de vie équilibrée et nous pouvons doter Québec d'un tramway et d'un réseau structurant de calibre mondial.

Merci pour votre considération,

Karine Bergeron