

# Acceptabilité sociale

Bonjour Mme la Présidente et MM les Commissaires

Après avoir visionné, au cours de la semaine du 6 juillet, environ trente heures de travaux de la Commission, j'ai décidé, en étant un fervent supporteur du projet du tramway, de présenter un mémoire sur un sujet qui a été très peu abordé lors des audiences. L'ACCEPTABILITÉ SOCIALE du projet du Réseau structurant du transport en commun est le résultat d'une opinion collective des citoyens de Québec mais qui s'effrite actuellement de sondage en sondage.

Je débute cette présentation en vous faisant connaître Robert Langdeau résidant à Québec depuis 1994.

Sans aucune prétention, je peux me considérer comme étant un spécialiste de l'information ayant été directeur de l'information pendant 23 ans, 10 ans pour Radio-Nord, maintenant connue sous l'appellation RNC Média, 5 ans en Abitibi pour 2 stations de télévision et 5 stations de radio, 5 ans en Outaouais pour deux stations de télévision et par la suite 13 ans pour TVA à Québec. En plus de diriger la salle des nouvelles de TVA à Québec, j'ai lancé l'émission Salut Bonjour week-end et, avec un collègue de Montréal, nous avons lancé la station de télévision LCN. Je dis tout cela car les sondages pour déterminer les cotes d'écoute sont extrêmement importants. A mon arrivée à Québec en 1994, le bulletin de nouvelles de TVA était deuxième au niveau des cotes d'écoute, loin derrière TQS. A chaque sondage l'écart diminuait et après deux ans, TVA Québec dominait les bulletins de nouvelles et le marché de la télévision à Québec, comme c'est toujours le cas.

Devenir premier dans son marché en télévision est l'équivalent de l'acceptabilité sociale pour un projet comme celui du Réseau structurant de transport en commun.

Malheureusement, l'adhésion à ce projet de 3,3 milliards\$ s'effrite.(BAPE sondages)

**Il y a 10 ans, soit en juin 2010, un sondage Léger-*Le Journal de Québec* révélait que pas moins de 73 % des gens de Québec étaient favorables à l'implantation d'un réseau de tramway. Chez les jeunes âgés de 18 à 24 ans, cet appui grimpait à 86 %.**

**Un an plus tard, en 2011, donc il y a 9 ans, un autre sondage révélait une perte de 8% des gens favorables à ce projet.**

**Plus près maintenant, en avril 2019, dont il y a un peu plus d'un an, 6 citoyens sur 10 de Québec et de la grande région de la Capitale-Nationale sont favorables au Réseau structurant de transport en commun, d'après un sondage Léger commandé par trois groupes environnementaux**

**Depuis le mois de décembre 2019, Il y a moins d'un an, les supporteurs du projet de Réseau structurant de transport en commun ont perdu beaucoup , passant à 46% en faveur du projet, une perte de 14 % en un an. Pour la 1<sup>ère</sup> fois, les opposants étaient plus nombreux à 54%.**

**6 mois plus tard, un nouveau sondage, il y a 2 mois, en juin dernier, pendant la pandémie, les opposants au projet étaient à 57% contre 40% pour les adhérents et 3% d'abstention. Il s'agit d'une perte de 6% en 6 mois pour les adhérents au projet.**

**Depuis le début de 2020, le maire Régis Labeaume, à plusieurs reprises, et même le vérificateur général de la Ville de Québec parlaient de l'importance de l'acceptabilité sociale à obtenir pour ce projet, ce qui est loin d'être le cas actuellement (BAPE Karine Gagnon)**

**La responsable des communications du projet, Mme Nathalie Cloutier, a fait état devant la Commission du plan de communication en parlant de la visite d'un autobus à plusieurs endroits de la ville, de séances d'information, de consultation de citoyens, de conférences de presse, des travaux d'une firme de communication et encore plus pour faire connaître ce projet.**

**Je ne dis pas que ce plan est mauvais mais je peux affirmer qu'il est nettement insuffisant.**

**Il y aura certainement un autre sondage à l'automne 2020. On peut s'attendre à une autre baisse chez les adhérents au projet à la suite des travaux de la**

Commission et la remise prochaine de son rapport, l'abandon du projet du Trambus, l'annonce des coupes d'arbres matures, l'expropriation éventuelle de commerces, de maisons, de parcelles de terrains, des coûts et des tracés modifiés et un manque de transparence ressenti pendant la semaine du 6 juillet.

Malheureusement, je suis convaincu que le plan de communication dévoilé par Mme Cloutier ne permettra pas d'atteindre d'ici la fin de 2020 et même en 2021 une plus grande acceptabilité sociale. Une partie de ce plan de communication n'a pas fonctionné en 2019 avec une perte importante de 14% d'appui au projet. A mon humble avis, il ne faut pas éliminer le plan de Mme Cloutier mais il faut des ajouts importants.

Le service des communication a été blâmé à plusieurs occasions depuis le début de l'année 2020 par le maire Labeaume, par les ministres Julien et Bonardel, par le conseiller Jean Rousseau, par l'éditorialiste du Journal de Québec Karine Gagnon et par plusieurs autres pour son inaction. **(BAPE Karine Gagnon)**

Au cours de tout le mois de juillet, soit pendant les séances du BAPE et après, le service des communications du projet n'a produit aucune publication alors qu'il y avait plein d'informations à faire connaître.

Pendant la semaine du 6 juillet, il y a eu des explications devant la Commission et en vidéo données par des excellents porte-paroles tels MM. Daniel Genest, Benoît Carrier, Luc Samson, Luc Richard, François Trudel, Youssef Delbi, Mme Manon Gauthier et plusieurs autres.

Le projet du Réseau structurant de transport en commun n'a pas besoin d'un service des communications avec des conseillers en communication mais avec 5 ou 6 journalistes d'expérience dédiés, 1 infographiste et un directeur. **(BAPE définition de tâches)**

Le journalisme dédié permet à des journalistes de devenir hyper spécialisés dédiés au projet de Réseau structurant de transport en commun. **(BAPE Journaliste dédié) + (BAPE producteur de contenu)** Ces journalistes, qui ont de l'expérience en radio, en télévision et en presse écrite, pourront décortiquer le matériel et le diffuser sur plusieurs plateformes

Ces journalistes dédiés seront en mesure de réagir rapidement à toute la désinformation véhiculée par des animateurs de radio et par des internautes ce qui n'a pas été le cas depuis quelques années. Ils ne permettront pas des termes disgracieux par des internautes. **(Le code)**

Ces 5-6 journalistes devront alimenter les médias sociaux à tous les jours pendant toute la semaine sous différentes formes. Ils devront être persuasifs, avant-gardistes et proactifs pour convaincre. Ils ne doivent pas faire la propagande du projet mais de bien informer les citoyens de Québec, intéressés ou non par le projet du tramway. **(médias numériques) + (plan de communication)**

Il est important que cette équipe de journalistes dédiés travaille à partir des locaux du bureau de projet afin d'être à l'affût de toutes les modifications apportées à ce projet et établir des liens professionnels et de confiance avec les membres de l'équipe du bureau de projet.

Je suis convaincu que notre équipe pourra faire cesser l'effritement de l'acceptabilité sociale d'ici le début de 2021 et d'augmenter le nombre d'adhérents au projet avant les élections municipales du 7 novembre 2021. Il faut cependant débiter immédiatement, d'ici la fin de l'été.

Merci de m'avoir écouté.

Robert Langdeau