



**CONSEIL DE QUARTIER DE SAINT-JEAN-BAPTISTE (CQSJB)  
Neuvième assemblée ordinaire du conseil d'administration (CA)  
du lundi 28 novembre 2022**

## **PROCÈS-VERBAL**

**Neuvième assemblée ordinaire de l'année 2022 du conseil d'administration du conseil de quartier de Saint-Jean-Baptiste, tenue le lundi 28 novembre 2022 à 19 h 15 sur Zoom.**

### **PRÉSENCES :**

#### **Membres avec droit de vote :**

Mme Alexandra-Maude Grenier	Présidente
Mme Rose Savard-Paquet	Vice-Présidente
Mme Maggy Desgagnés	Trésorière
Mme Claudia Nguyen	Secrétaire
M. Fabien Abitbol	Administrateur
M. Steve Brillant	Administrateur
M. Louis Dumoulin	Administrateur
M. William Philippon	Administrateur
M. Julien Roy	Administrateur

#### **Membre sans droit de vote :**

Mme Mélissa Coulombe-Leduc	Conseillère municipale, district du Cap-aux-Diamants
----------------------------	--

### **ABSENCES :**

M. Charles Beaudoin-Jobin	Administrateur
---------------------------	----------------

### **IL Y A QUORUM.**

#### **AUTRES PARTICIPANTS :**

Mme France Delisle	Directrice de la division réponse citoyenne
M. Claude Lavoie	Élu responsable du service de l'interaction citoyenne
M. Daniel Leclerc	Conseiller en consultations publiques

Outre les personnes mentionnées ci-dessus, une vingtaine de citoyens assistent à l'assemblée.

**Ordre du jour de la rencontre** (voir point 22-11-02)

- 22-11-01 19 h 15 **Ouverture de l'assemblée**
- 22-11-02 19 h 17 **Lecture et adoption de l'ordre du jour**
- 22-11-03 19 h 20 **Adoption du procès-verbal du 24 octobre 2022**
- 22-11-04 19 h 25 **Présentation : Présentation du service 311 aux administrateurs des conseils de quartiers**
- 22-11-05 20 h 10 **Période de la conseillère municipale – Mélissa Coulombe-Leduc**
- 22-11-06 20 h 25 **Période de questions du public**
- 22-11-07 20 h 40 **Rapport des activités des comités**  
**Verdissement et aménagement**
  - Point d'information**Mobilité et sécurité**
  - Point d'information
  - À venir
    - Définition du projet de sécurité routière 2023
  - Résolutions
    - Rue piétonne étendue (jours fériés, Carnaval, etc.)
    - Dépôt du projet de sécurité routière 2023
    - Révision des stations de tramway et leurs emplacements**Qualité de vie**
  - Points d'information
    - Retour sur l'atelier de discussion
    - Comité de vigilance des activités portuaires (CVAP)
    - Société de développement commercial (SDC)
    - Travaux secteur Grand Théâtre
  - Résolutions
    - Services téléphoniques municipaux et provinciaux
    - Éclairage urbain
    - Signal sonore des camions de déneigement**Patrimoine**
  - Points d'information**Rayonnement**
  - Points d'information
- 22-11-08 21 h 25 **Administration**  
**Trésorerie**
  - Changement double signature obligatoire
  - Point mensuel : État des finances
  - Résolution frais de représentation
  - Résolution frais de représentation
  - Résolution paiement de la secrétaire de rédaction
  - Résolution relative au renouvellement du budget de fonctionnement 2023**Fonctionnement**
  - Administration de la page Facebook
- 22-11-09 21 h 40 **Divers**
- 22-11-10 21 h 45 **Levée de l'assemblée**

#### **22-11-01 Ouverture de l'assemblée**

---

Mme Alexandra-Maude Grenier constate le quorum et ouvre la réunion à 19 h 09.

#### **22-11-02 Lecture et adoption de l'ordre du jour**

---

Mme Alexandra-Maude Grenier donne lecture de l'ordre du jour.

Après l'ajout d'un point « frais de représentation » dans la section trésorerie, « divers » en fin de rencontre, les membres de l'assemblée votent pour l'adoption de l'ordre du jour.

***SUR PROPOSITION D'ALEXANDRA-MAUDE GRENIER, DÛMENT APPUYÉE PAR STEVE BRILLANT, IL EST RÉSOLU d'adopter l'ordre du jour.***

Adopté à l'unanimité.

#### **22-11-03 Adoption du procès-verbal du 24 octobre 2022**

---

Les administrateurs ont tous pris connaissance du procès-verbal de la dernière réunion.

***SUR PROPOSITION DE FABIEN ABITOL, DÛMENT APPUYÉ PAR STEVE BRILLANT, IL EST RÉSOLU d'adopter le procès-verbal du 24 octobre 2022.***

Adoptés à l'unanimité.

#### **22-11-04 Présentation : Présentation du service 311 aux administrateurs des conseils de quartiers**

---

M. Daniel Leclerc présente M. Claude Lavoie (élu responsable du service de l'interaction citoyenne) et Mme France Delisle (Directrice de la division réponse citoyenne). Il en profite pour mentionner que la « division réponse citoyenne » inclut les bureaux d'arrondissement et le service 311.

M. Lavoie commente brièvement la bonification du financement pour soutenir la participation publique par le biais du nouveau budget municipal. Il rappelle l'importance du 311 en tant qu'outil favorisant la participation citoyenne.

Mme Delisle présente ce qu'est le « centre de relation avec les citoyens » (CRC) aussi appelé « 311 » et prend le temps de répondre aux diverses questions posées par les gens présents. La présentation visuelle utilisée par Mme Delisle lors de la rencontre est disponible en pièce jointe du présent procès-verbal.

#### **22-11-05 Période de la conseillère municipale – Mélissa Coulombe-Leduc**

---

Mme Mélissa Coulombe-Leduc mentionne que le budget a été déposé à la Ville de Québec (28 novembre 2022). La planification des investissements passe de 5 à 10 ans. Mme Coulombe-Leduc détaille les enveloppes budgétaires pour les différents postes présents dans le budget déposé. Une brève présentation du budget peut également être consultée à l'adresse suivante : <https://www.ville.quebec.qc.ca/apropos/profil-financier/docs/budget2023-Enbref.pdf>

D'autres points sont présentés par Mme Coulombe-Leduc au moment opportun des présentations des axes spécifiques qui suivent.

## **22-11-06 Période de questions du public**

---

### Bain portuaire

M. Louis H. Campagna, président du conseil de quartier St-Roch, mentionne qu'il fera parvenir 2 propositions aux 8 conseils de quartiers de l'arrondissement Cité Limoilou afin d'appuyer le projet de bain portuaire au bassin Louise. Le conseil de quartier St-Jean-Baptiste avait déjà statué sur ce sujet le 30 mai dernier (voir proposition CA-22-32). M. Campagna espère que le conseil de quartier St-Jean-Baptiste votera sur ces deux propositions à l'assemblée du mois de janvier 2023.

### Détenteurs de vignettes

À la suite d'une question de M. Fabien Abitbol, Mme Mélissa Coulombe-Leduc explique que le nombre de vignettes par adresse sera revu de manière globale dans le nouveau plan d'urbanisme qui doit être mis à jour prochainement. Mme Coulombe-Leduc rappelle qu'il y a plus de vignettes que d'espaces disponibles et que plusieurs personnes demandent des vignettes malgré le fait qu'ils ont des espaces de stationnement attitrés. Le ratio ne sera jamais de « 1 pour 1 » dans ce domaine, mais est effectivement problématique dans certains secteurs, d'où l'importance de cette révision.

## **22-11-07 Rapport des activités des comités**

---

Les différents axes présentés par les rapports des activités des comités du conseil de quartier permettent aux citoyens de s'investir dans des projets précis, sans nécessairement faire partie du conseil d'administration (nommé) en tant que tel. Les citoyens intéressés doivent consulter le conseil d'administration.

### ➤ Verdissage et aménagement

#### Nature des aménagements en bordure du parc Scott

Mme Mélissa Coulombe-Leduc invite les gens présents qui sont intéressés à en apprendre plus sur la nature des aménagements à venir en bordure du parc Scott,

à se présenter à la séance d'information sur ce sujet qui aura lieu le mercredi 30 novembre 2022<sup>1</sup>.

#### Verdissement des terrains près de l'ancien hôpital Jeffery Hale

Mme Mélissa Coulombe-Leduc rappelle que les terrains en question situés près de l'ancien hôpital Jeffery Hale n'appartiennent pas à la ville. Les propriétaires desdits terrains peuvent donc faire des demandes de financement à travers les divers programmes de verdissement de la ville. Aussi, ce quadrilatère devrait être reverdi lors de l'aménagement en lien avec le projet de tramway.

#### ➤ Mobilité et sécurité

##### Activité de sécurité routière

M. Steve Brillant explique qu'une demande a été déposée en lien avec la préparation de l'activité sur la sécurité routière pour l'année prochaine (2023). Une deuxième demande, cette fois pour la reddition de comptes, a également été complétée.

##### Installation de bornes de recharges de véhicules

À la suite de questions, Mme Mélissa Coulombe-Leduc explique que des bornes de recharge commenceront à être installées dès le printemps 2023. Les rues commerciales seront alors favorisées étant donné certains enjeux du point de vue du déneigement, mais également de l'aménagement général.

En ce qui a trait aux bornes pour *Communauto*, c'est l'entreprise qui est responsable du déploiement de sa flotte électrique. Toutefois, ils éprouvent présentement des difficultés d'approvisionnement en véhicules électriques.

Enfin, la Ville sensibilise les promoteurs immobiliers à ajouter des bornes de recharges lors de constructions ou de rénovation.

##### Communauto

Mme Maggy Desgagné mentionne qu'à Montréal, des espaces bien situés sont réservés pour les véhicules de *Communauto*. Ce genre de réflexion sera entreprise dans les prochains mois.

#### **Résolution CA 22-67 - Rue piétonne étendue (jours fériés, Carnaval, etc.)**

Cette résolution a pour but la mise en place d'une rue Saint-Jean piétonne durant les jours fériés et durant le Carnaval de Québec.

CONSIDÉRANT QUE les jours fériés et la période du Carnaval de Québec sont des périodes où le quartier Saint-Jean-Baptiste est particulièrement achalandé ;

---

<sup>1</sup> Les renseignements concernant cette rencontre peuvent être consultés sur le site suivant : VILLE DE QUÉBEC, « Rues de Claire-Fontaine, Lockwell, Saint-Gabriel et des Zouaves – réaménagement », dans *Participation citoyenne*.

<https://www.ville.quebec.qc.ca/citoyens/participation-citoyenne/activites/fiche.aspx?IdProjet=311>  
(Page consultée le 2 décembre 2022).

CONSIDÉRANT QUE beaucoup de personnes profitent de l'occasion des jours fériés et du Carnaval de Québec pour venir souper au restaurant, marcher sur les artères commerciales et découvrir les alentours ;

CONSIDÉRANT QUE la rue Saint-Jean piétonne permet à tous de se rassembler et rend l'artère très conviviale ;

CONSIDÉRANT QUE la sécurité des personnes en mobilité active est grandement diminuée lors des périodes de fort achalandage de véhicules routiers ;

CONSIDÉRANT QUE cette volonté fut clairement véhiculée par les résidents du quartier présents lors de l'atelier de discussion sur le thème de la qualité de vie organisé le 26 octobre dernier par le conseil de quartier Saint-Jean-Baptiste ;

SUR PROPOSITION DE CLAUDIA NGUYEN, DÛMENT APPUYÉE PAR FABIEN ABITBOL, IL EST RÉSOLU de :

- Demander à la Ville de rendre la rue Saint-Jean piétonne les jours fériés et la période du Carnaval de Québec afin que les citoyens et visiteurs puissent en profiter durant ces occasions ;
- Demander à la Ville d'indiquer clairement les changements aux services du RTC occasionnés par l'instauration de la rue piétonne et de faire en sorte que les personnes à mobilité réduite soient le moins pénalisées possible ;
- Demander à la Ville de revoir la sécurisation de la rue piétonne en s'inspirant des suggestions énoncées à la résolution CA-22-46.

#### **Résolution CA 22-68 - Dépôt du projet de sécurité routière**

CONSIDÉRANT QUE la Ville de Québec a lancé une consultation publique sur la sécurité routière et que dans le cadre de cette consultation le conseil de quartier de Saint-Jean-Baptiste a déposé un mémoire en janvier 2020 ;

CONSIDÉRANT QU'à la suite de cette consultation, la Ville de Québec a adopté la Stratégie de sécurité routière 2020-2024 ;

CONSIDÉRANT QU'afin d'appuyer cette stratégie, la Ville de Québec a créé le Programme de soutien à la mobilisation dont les modalités permettent aux conseils de quartier de présenter des projets relatifs à la sensibilisation sur la sécurité routière de nos citoyens ;

CONSIDÉRANT QUE ce programme met à la disposition des conseils de quartier un montant maximal annuel de 3 000 \$ par année pour les années 2020 à 2024 ;

CONSIDÉRANT QUE le conseil d'administration du conseil de quartier Saint-Jean-Baptiste a créé un comité chargé d'évaluer divers projets répondant aux critères d'admissibilité du Programme de soutien à la mobilisation ;

CONSIDÉRANT QUE le conseil d'établissement de l'école Saint-Jean-Baptiste est intéressé à être un demandeur partenaire ;

CONSIDÉRANT QUE la date limite du dépôt de la demande de subvention est le 30 novembre 2022 ;

SUR PROPOSITION DE CLAUDIA NGUYEN, DUMENT APPUYÉ PAR MAGGY DESGAGNÉS, IL EST RÉSOLU de mandater Steve Brillant pour déposer, dans le cadre du Programme de soutien à la mobilisation et en respect de ses modalités, une demande de subvention à la Ville de Québec au montant de 6000 \$ conjointement à l'organisme précédemment cité pour l'année 2023.

### **Résolution CA 22-69 - Révision des stations de tramway et leurs emplacements**

CONSIDÉRANT QUE la station Grand Théâtre a été retirée alors que la Ville adoptait le scénario du tunnel long, faute de coûts trop élevés pour y réaliser une station souterraine ;

CONSIDÉRANT QUE la Ville a finalement adopté le scénario du tunnel court, mais que le nombre et l'emplacement des stations dans ce secteur n'ont pas été réajustés suite à cette décision ;

CONSIDÉRANT QUE la distance entre la station Colline Parlementaire et la station Cartier est d'environ 850 m ;

CONSIDÉRANT QUE pour être attractives et bien desservir un secteur, les stations doivent se trouver à environ 400 m et 5 minutes de marche des zones à desservir ;

CONSIDÉRANT QUE le scénario actuel fait en sorte que la majorité des emplacements du quartier Saint-Jean-Baptiste sont à bien plus de 400 m des stations de tramway ;

CONSIDÉRANT les difficultés du réseau de transport actif dans le secteur : pente abrupte, trottoirs étroits, obstacles divers d'utilité publique, etc. ;

CONSIDÉRANT QUE la majorité des citoyens et usagers du quartier Saint-Jean-Baptiste priorisent déjà les transports actifs et collectifs pour leurs déplacements, et que le taux de motorisation est d'environ 50 % ;

CONSIDÉRANT la densité du secteur en question ;

SUR PROPOSITION D’ALEXANDRA-MAUDE GRENIER, DÛMENT APPUYÉE PAR FABIEN ABITBOL, IL EST RÉSOLU DE demander à la Ville et au bureau de projet du tramway de :

- Revoir la desserte du quartier Saint-Jean-Baptiste et d'envisager des améliorations ;
- Repenser l'accès aux stations pour les résidents et usagers du quartier Saint-Jean-Baptiste, en considérant les spécificités du secteur et la provenance des usagers ;
- Rendre le tramway plus attractif et efficace en s'assurant que l'emplacement des stations est optimal et que le nombre de stations est suffisant et adapté à la densité de population ;
- Pallier le trou de service, le cas échéant, en augmentant l'accessibilité aux stations pour les gens qui arrivent du côté nord de René-Lévesque par des méthodes diverses telles que les remontées mécaniques, des tunnels, des passages couverts et des corridors supplémentaires dédiés aux transports actifs.

#### ➤ Qualité de vie

##### Améliorations faites par le promoteur au 175 rue Saint-Jean

Mme Mélissa Coulombe-Leduc explique que le promoteur du 175 rue Saint-Jean a écouté les inquiétudes soulevées par les citoyens lors de la consultation du 24 octobre 2022 (voir procès-verbal, élément 22-10-04) et a fait les ajustements suivants :

- Retrait des 4 cases de stationnement prévues au rez-de-chaussée, ce qui a pour effet de tripler la superficie commerciale au rez-de-chaussée tout en ne limitant plus le type de commerce qui peut s'y établir.
- Ajout de stationnements pour vélo.
- Conserve 14 logements, mais a redivisé ceux-ci pour permettre la création de deux 5 ½, et d'un 1 ½ (retrait de trois 4 ½ pour y arriver).

##### Consultation sur l'église du St-Cœur-de-Marie

Mme Mélissa Coulombe-Leduc mentionne qu'une consultation publique en lien avec le changement de zonage de l'église St-Cœur-de-Marie aura lieu le lundi 12 décembre 2022. Présentement, le zonage permet que ce terrain soit transformé en stationnement, sans même avoir un lien particulier avec un commerce. Mme Coulombe-Leduc rappelle que ce n'est pas l'usage que les résidents souhaitent voir instaurer. La rencontre doit avoir lieu en mode hybride ; en ligne et à l'hôtel de ville<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Les renseignements concernant cette rencontre peuvent être consultés sur le site suivant : VILLE DE QUÉBEC, « Site de l'ancienne église Saint-Cœur-de-Marie - Retrait des usages stationnement et poste de taxi », dans *Participation citoyenne*.

<https://www.ville.quebec.qc.ca/citoyens/participation-citoyenne/activites/fiche.aspx?IdProjet=460>  
(Page consultée le 12 décembre 2022).



### Atelier de discussion

M. William Philippon résume l'atelier de discussion du comité sur la qualité de vie qui s'est déroulée le mercredi 26 octobre dernier. Le comité continue de se pencher sur diverses questions, notamment le sujet des rues piétonnes et de l'idée d'étendre ce concept aux fêtes et jours fériés. Les actions concrètes pour l'amélioration de la qualité de vie sont en développement.

### Comité de vigilance des activités portuaires (CVAP)

M. William Philippon mentionne que deux rencontres ont eu lieu depuis la mi-novembre 2022, et que le CIUSSS travaille toujours sur le rapport « Mon environnement ma santé ». Bien qu'en retard, le rapport, dans lequel des recommandations seront présentées, doit être publié au plus tard en mars 2023.

#### *Port de Québec - qualité de l'air*

M. William Philippon annonce qu'aucun indicateur de la qualité n'a été dépassé en 2022. Toutefois, plusieurs plaintes ont été déposées en lien avec des problèmes de bruits. Un comité citoyen est mis en place pour discuter de ces enjeux. D'ailleurs, une firme externe a été embauchée par le Port de Québec afin d'étudier les sources des bruits. L'analyse semble ardue, mais la situation est prise au sérieux par les divers intervenants.

#### *Rencontre spéciale – comité des contaminants atmosphériques*

M. William Philippon annonce que le jeudi 1<sup>er</sup> décembre prochain aura lieu une rencontre spéciale ayant pour objectif de présenter le comité des contaminants atmosphériques, ainsi que son mandat. Un rapport confidentiel proposant diverses recommandations doit être déposé avant fin de 2022. M. Philippon rappelle que M. Alain Samson est le citoyen observateur désigné dans ce regroupement, et que la spécialiste Johanne Elsener va également se joindre aux travaux de ce regroupement.

### Société de développement commercial (SDC)

M. Julien Roy mentionne que le regroupement n'a pas oublié de mettre des lumières de Noël, mais que le manque de main-d'œuvre chez certains fournisseurs rend le processus plus lent que par les années passées. Néanmoins, les commerçants ont commencé à décorer leurs vitrines, et ce malgré l'absence du concours de vitrines qui avait été offert dans les années passées.

M. Roy rappelle également que des chorales seront entendues les fins de semaine de décembre, et que comme pour les années passées, animeront les rues du quartier.

#### *Nouvelle directrice générale*

M. Julien Roy regrette d'annoncer que la nouvelle directrice générale n'est pas restée en poste. Une nouvelle nomination est à prévoir en 2023.

#### *Participation citoyenne à la SDC*

M. Julien Roy mentionne que Claudia Nguyen a été nommée au conseil d'administration de la SDC en tant que représentante des citoyens.

### *Nouvelle brûlerie*

M. Julien Roy annonce qu'un nouveau commerce est en préparation sur la rue Saint-Jean; une nouvelle brûlerie devrait voir le jour prochainement.

### Travaux secteur Grand Théâtre

Mme Claudia Nguyen rappelle que des informations sont disponibles concernant les travaux en cours dans le secteur du Grand Théâtre de Québec. Ces travaux vont s'échelonner jusqu'à l'été 2023. Des précisions sont disponibles au bureau de projet et sur le site d'information du tramway de Québec<sup>3</sup>.

### **Résolution CA 22-70 - Services téléphoniques municipaux et provinciaux**

Cette résolution tend à permettre aux personnes non équipées d'un cellulaire de joindre les principaux services. Il s'agirait de concevoir un système accessible à toute la population, incluant les personnes en situation d'itinérance, les personnes en situation de handicap et les touristes (au moins anglophones).

CONSIDÉRANT QUE les tarifs d'abonnement restent pour certains un frein à la téléphonie cellulaire ;

CONSIDÉRANT QUE d'autres personnes restent réfractaires à ce mode de communication ;

CONSIDÉRANT QUE les touristes n'ont pas tous accès aux communications avec leur abonnement (hormis le 911) ;

CONSIDÉRANT QUE l'opérateur Bell retire peu à peu ses cabines dans les quartiers centraux ;

CONSIDÉRANT QUE (à titre d'exemple) la cabine de l'ascenseur du Faubourg -rue Saint-Vallier- n'est accessible qu'aux horaires décidés par la Ville puisque l'établissement L'Ascenseur du Faubourg est exploité sous forme de concession quinquennale ;

CONSIDÉRANT QUE, même équipé d'un téléphone, personne n'est à l'abri d'une panne de batterie ou d'un vol ;

SUR PROPOSITION DE FABIEN ABITBOL, DÛMENT APPUYÉ PAR ALEXANDRA-MAUDE GRENIER, IL EST RÉSOLU DE :

- Demander à la Ville de Québec de concevoir des bornes à utilisation gratuites, accessibles en tout temps (y compris lors d'épisodes de neige et de verglas) avec indications en français, anglais et braille, pour joindre les

---

<sup>3</sup> On peut consulter les informations au site sur cette page Web : QUÉBEC. « Travaux préparatoires – Secteur de la trémie René-Lévesque » dans *Le tramway de Québec* [https://tramwaydequebec.info/docs/secteur-rene-levesque/20221102-travaux\\_preparatoires\\_quartier\\_st-jean-baptiste.pdf](https://tramwaydequebec.info/docs/secteur-rene-levesque/20221102-travaux_preparatoires_quartier_st-jean-baptiste.pdf) (Page consultée le 12 décembre 2022).

Conseil de quartier de Saint-Jean-Baptiste – Procès-verbal de la neuvième assemblée ordinaire du conseil d'administration du lundi 28 novembre 2022

- principaux services ainsi que le numéro de Taxi Coop Québec (service choisi par les établissements du CIUSSS-CN qui prennent en charge les transports) : urgences 911, urgences en santé mentale 988 (mise en place prévue fin 2023), ville 311, Info-Santé et Info-Social 811, services communautaires publics et parapublics 211, Québec Cité 1 877 266-5687 (1-877-BONJOUR), Taxi Coop Québec 418 525-5191, avec indication des horaires d'ouverture le cas échéant ou mention « 24/7 » pour les autres ;
- Élaborer, en partenariat avec les principaux acteurs des quartiers centraux de Québec, une cartographie des lieux propices à une telle installation ;
  - Penser à une signalisation indiquant où trouver une borne, à l'instar des plaques marron qui indiquent le Faubourg Saint-Jean depuis la cathédrale ou depuis le parc de l'Amérique-Française.

### **Résolution CA 22-71 - Éclairage urbain**

Cette résolution vise à informer la Ville de Québec du positionnement du Conseil de quartier Saint-Jean-Baptiste et des désagréments des résidents du quartier à l'égard des systèmes d'éclairage urbain récemment installés dans le quartier pour remplacer des anciens.

CONSIDÉRANT QUE les nouveaux systèmes d'éclairage installés récemment à plusieurs emplacements du quartier sont très clairs, beaucoup plus que les anciens, et non adaptés à la topographie et au caractère patrimonial et historique du quartier ;

CONSIDÉRANT les particularités topographiques importantes du quartier Saint-Jean-Baptiste à considérer advenant un changement de systèmes d'éclairage urbain, telles que les rues très étroites du quartier et la grande proximité entre les immeubles, ce qui fait en sorte que les lumières sont très proches des propriétés ;

CONSIDÉRANT le caractère historique et patrimonial du quartier Saint-Jean-Baptiste ;

CONSIDÉRANT QUE plusieurs résidents habitent au rez-de-chaussée, au premier ou au deuxième étage et qu'ils ont les lumières directement dans leurs fenêtres, ce qui engendre des désagréments majeurs, notamment un éclairage omniprésent la nuit ou un sentiment d'absence de vie privée ;

CONSIDÉRANT les réponses non probantes de la Ville de Québec lorsque certains résidents ont communiqué leurs préoccupations quant aux nouveaux éclairages urbains au service 311, telles que le fait que les nouveaux éclairages sont moins clairs qu'une lumière de téléphone portable et qu'il est possible, si un résident le souhaite, de demander à la ville à ce que certaines sections d'une lumière soient éteintes ;

CONSIDÉRANT QUE ce processus pour demander d'éteindre certaines sections d'une lumière n'est pas communiqué aux résidents et que plusieurs vivront avec les

désagréments en ne sachant pas que l'option d'éteindre une portion de la lumière existe ;

SUR PROPOSITION DE WILLIAM PHILIPPON, DÛMENT APPUYÉ PAR FABIEN ABITBOL, IL EST RÉSOLU de demander à la Ville de Québec de revoir et de modifier son choix d'éclairage urbain pour le quartier Saint-Jean-Baptiste en tenant compte de la topographie et du caractère historique et patrimonial du quartier.

### **Résolution CA 22-72 - Signal sonore des camions de déneigement**

CONSIDÉRANT QUE les bruits actuels de « Bip Bip » des camions de déneigement sont forts, dérangeants et parfois agressants pour les résidents ;

CONSIDÉRANT la topographie particulière et la densification élevée du Quartier Saint-Jean-Baptiste telles que les rues très étroites et la grande proximité des immeubles de la rue ;

CONSIDÉRANT qu'un bruit alternatif comme celui d'un « Psshht » serait grandement préférable ;

SUR PROPOSITION DE WILLIAM PHILIPPON, DÛMENT APPUYÉ PAR JULIEN ROY, IL EST RÉSOLU de demander à la Ville de Québec d'exiger à ces opérateurs de déneigement dans le quartier Saint-Jean-Baptiste de modifier le bruit actuel de leurs camions, soit « Bip Bip », par un bruit moins dérangeant et bruyant comme « Pshttt ».

### **➤ Patrimoine**

#### Règlement sur l'occupation et l'entretien des bâtiments

Mme Mélissa Coulombe-Leduc annonce que le règlement sur l'occupation et l'entretien des bâtiments (voir aussi procès-verbal du 26 septembre 2022) est entré en vigueur dans la semaine du 21 novembre 2022. Ce nouveau règlement vient spécifier diverses dispositions en lien avec les taux d'humidité et chauffage à respecter pour les bâtiments patrimoniaux non occupés, ce qui inclut également les églises. Certaines dispositions prévoient également la fermeture des conduites d'eau dans certaines conditions.

#### Règlement sur la démolition des bâtiments

Mme Mélissa Coulombe-Leduc rappelle que des consultations sur règlement sur la démolition des bâtiments ont toujours cours. Le but de ces consultations est de tester les orientations possibles dans ce domaine, avant le dépôt officiel du rapport, qui devrait normalement être terminé en janvier 2023.

### **➤ Rayonnement**

Aucun point n'est abordé.

➤ Trésorerie

Mme Maggie Desgagnés présente les états financiers du dernier mois.

**Résolution CA 22-73 - Double signature obligatoire**

CONSIDÉRANT le nombre peu élevé de transactions mensuelles ;

CONSIDÉRANT qu'il n'est pas possible de faire de virement Interac lorsqu'il y a deux signataires ;

CONSIDÉRANT QUE nous tendons tous vers la réduction de papier et que les chèques amènent l'utilisation d'enveloppes et de timbres ;

CONSIDÉRANT QUE le paiement par virement est plus convivial et rapide ;

SUR PROPOSITION DE MAGGY DESGAGNÉS, DÛMENT APPUYÉ PAR WILLIAM PHILIPPON, IL EST RÉSOLU d'éliminer la double signature au compte bancaire.

**Résolution CA 22-74 - Frais de représentation**

CONSIDÉRANT QUE M. Fabien Abitbol s'est rendu le 15 novembre à Sillery pour finaliser le plan d'action de la Mobilisation Haute-Ville ;

SUR PROPOSITION D'ALEXANDRA-MAUDE GRENIER, DÛMENT APPUYÉE PAR JULIEN ROY, IL EST RÉSOLU de lui rembourser 5,60\$, soit deux passages RTC au tarif du lot de 20 d'avant juillet 2022 dont la trésorière a déjà la facture.

**Résolution CA 22-75 - Frais de représentation**

CONSIDÉRANT QU'il reste à finaliser en petit comité le fonctionnement des aides de la Mobilisation Haute-Ville (MHV) ;

CONSIDÉRANT QUE ce petit comité est constitué du principal salarié de la MHV, d'un représentant de l'institut canadien, de deux représentantes du CIUSSSCN, et de M. Fabien Abitbol ;

CONSIDÉRANT QUE trois séances de travail minimum sont prévues jusqu'en janvier 2023 ;

CONSIDÉRANT QUE par ailleurs le dîner de Noël est prévu cette année en décembre ;

SUR PROPOSITION D'ALEXANDRA-MAUDE GRENIER, DÛMENT APPUYÉE PAR JULIEN ROY, IL EST RÉSOLU de rembourser un maximum de 60 \$ à

M. Fabien Abitbol pour les dépenses de déplacement et de représentation qu'il aura à faire en décembre 2022 et janvier 2023.

#### **Résolution CA 22-76 - Paiement de la secrétaire de rédaction**

SUR PROPOSITION DE MAGGY DESGAGNÉS, DÛMENT APPUYÉE PAR JULIEN ROY, IL EST RÉSOLU de payer à Mme Marie-Maude Goulet la somme de 100\$, correspondant au procès-verbal de la rencontre d'octobre 2022.

Ce montant est pris à même le budget fonctionnement du conseil de quartier.

#### **Résolution CA 22-77 - Renouvellement du budget de fonctionnement 2023**

CONSIDÉRANT QUE le conseil de quartier de Saint-Jean-Baptiste fait appel aux services d'une personne extérieure pour rédiger les procès-verbaux ;

CONSIDÉRANT QU'au 31 décembre 2022 le budget de fonctionnement résiduel devrait être de l'ordre de 150,00\$ ;

SUR PROPOSITION DE MAGGY DESGAGNÉS, DÛMENT APPUYÉ PAR STEVE BRILLANT, il est résolu de demander au Service de l'interaction citoyenne de lui verser le montant de 2 500,00\$ au titre de contribution aux frais de fonctionnement pour l'année 2022.

#### **Fonctionnement**

#### **Résolution CA 22-78 - Gestion de la page Facebook**

CONSIDÉRANT QUE le conseil de quartier de Saint-Jean-Baptiste s'est doté d'une page Facebook ;

CONSIDÉRANT QUE l'orientation de cette page était de mettre des informations diverses, certaines provenant de la Ville, d'autres d'organismes partenaires, ou de médias, et de communiquer les activités du conseil d'administration ;

CONSIDÉRANT QUE la nouvelle orientation de cette page est de se concentrer sur les activités du conseil d'administration ;

SUR PROPOSITION D'ALEXANDRA-MAUDE GRENIER, DÛMENT APPUYÉE PAR ROSE SAVARD-PAQUET, IL EST RÉSOLU DE :

- Procéder à l'annulation de la résolution CA-21-12 qui nommait Aleksandre Lessard en sus de Alexandra-Maude Grenier et Fabien Abitbol ;
- Nommer administratrices à effet rétroactif (octobre 2022) Mmes Maggy Desgagnés, Alexandra-Maude Grenier, Claudia Nguyen et Rose Savard Paquet.

**22-11-09 Points divers**

---

Aucun point divers n'est abordé.

**22-11-10 Levée de l'assemblée**

---

L'ordre du jour étant épuisé,

***SUR PROPOSITION D'ALEXANDRA-MAUDE GRENIER, DÛMENT APPUYÉE PAR  
MAGGY DESGAGNÉ, IL EST RÉSOLU que la séance soit levée à 21 h 13.***

---

Mme Alexandra-Maude Grenier  
Présidente de séance

---

Mme Claudia Nguyen  
Secrétaire du Conseil de quartier

*Procès-verbal rédigé par Marie-Maude Goulet.*

# La réponse citoyenne

Conseil de quartier Saint-Jean-Baptiste





# Programme

Qu'est-ce que le CRC ?

Comment fonctionne le CRC ?

Comment contacter le 311 ?

# Présentation

Qu'est-ce que le CRC ?

Comment fonctionne le CRC ?

Comment contacter le 311 ?

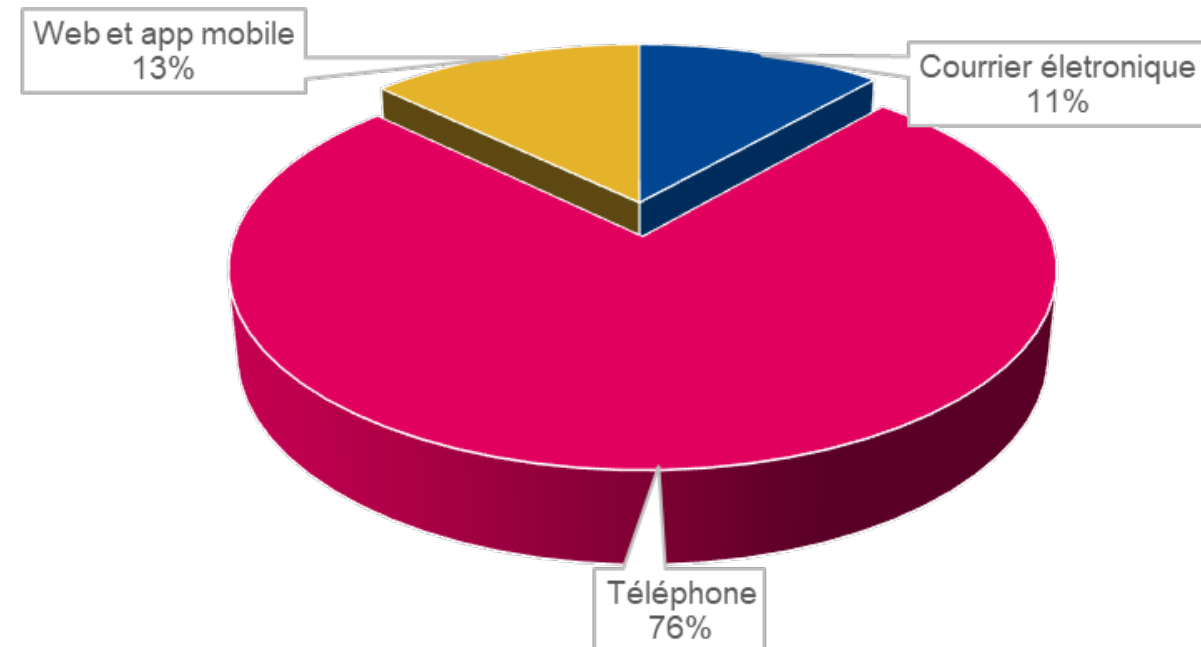
# Mission du Centre de relation avec les citoyens (CRC ou 311)

- Un service dédié aux échanges téléphoniques et électroniques avec les citoyens
- Une offre de service qui prend en compte la dimension **qualitative** de la relation
- Une façon simple d'entrer en communication avec la Ville :
  - Obtenir des renseignements sur un service
  - Faire une demande d'intervention ou de service
  - Solliciter une intervention rapide pour réparer un équipement défectueux ou signaler un problème sur la voie publique
  - Transmettre un commentaire ou une plainte

# Le CRC en quelques chiffres

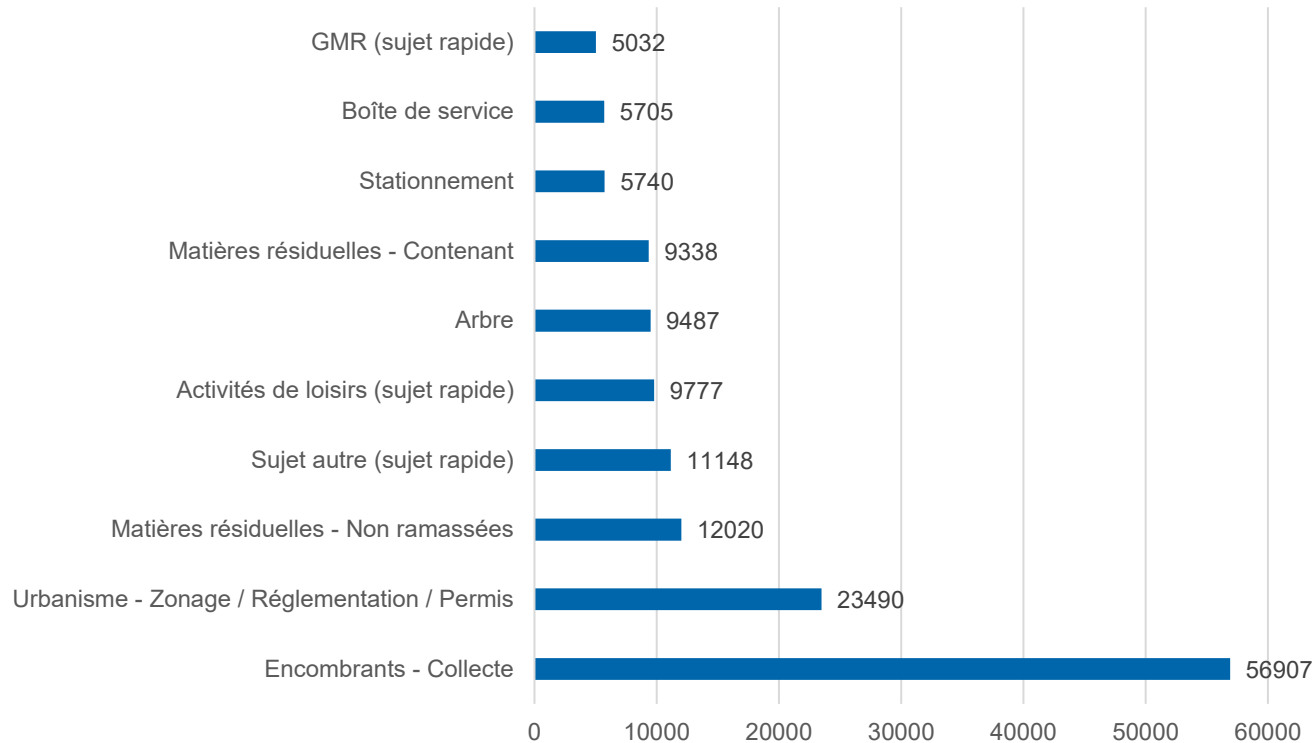
- Le CRC traite annuellement près de :
  - 260 000 appels téléphoniques
    - 80 % sont pris en charge au 1<sup>er</sup> contact
  - 40 000 courriels
  - 45 000 requêtes Web (application 311)

Mode de communication en 2021

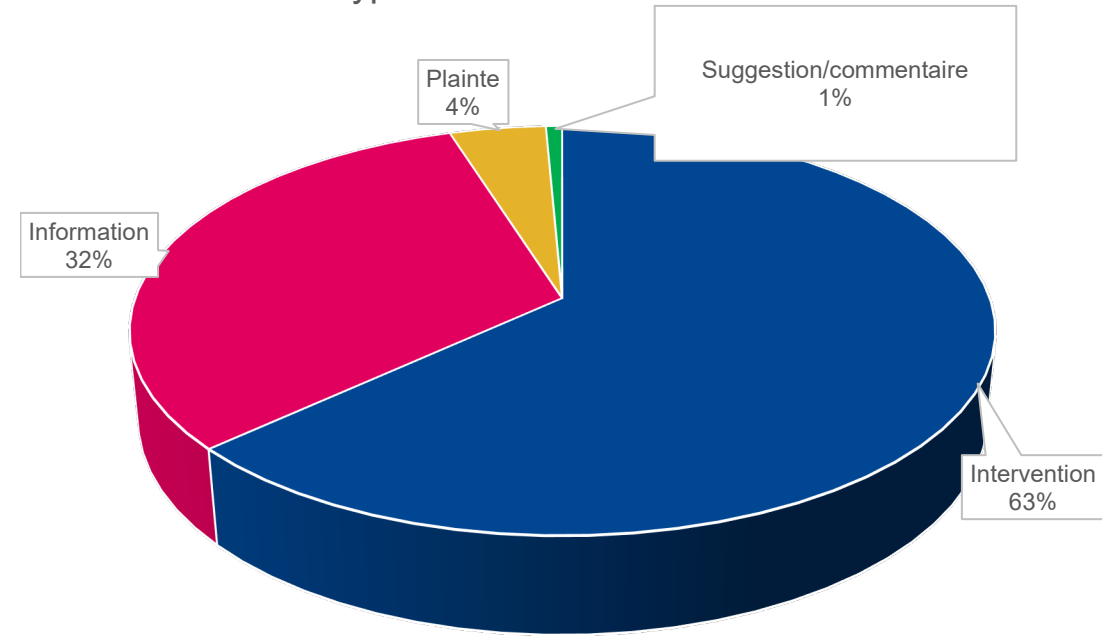


# Principaux sujets des demandes des citoyens

10 produits les plus utilisés en 2021



Type de demandes en 2021



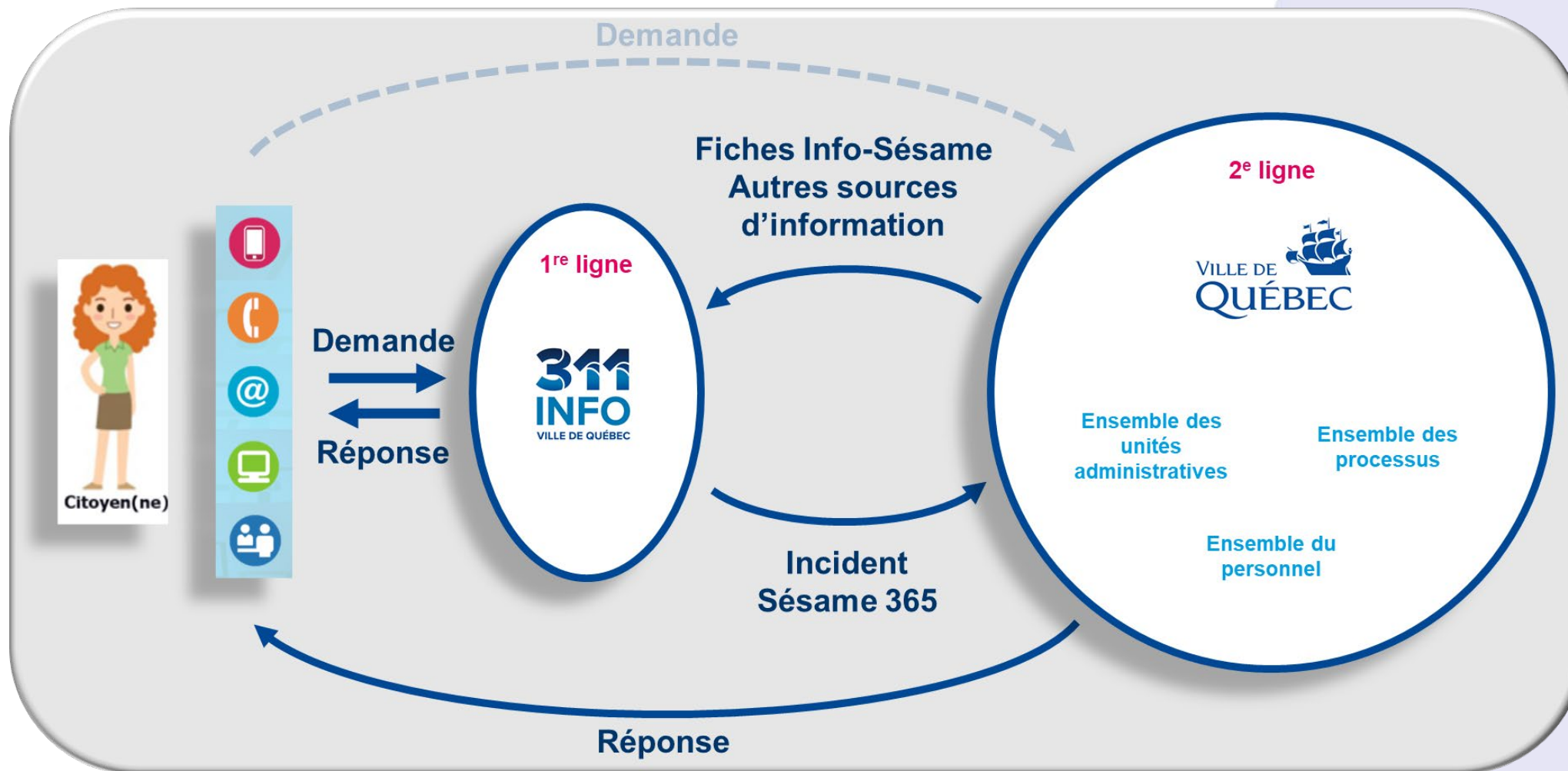
# Présentation

Qu'est-ce que le CRC ?

**Comment fonctionne le CRC ?**

Comment contacter le 311 ?

# Processus de réponse au citoyen



# Organisation du travail

## **Fonctionnement en situation normale du CRC :**

- 23 agents
- Ouvert du lundi au vendredi de 8h à 19h

## **Fonctionnement en situation d'exception — sécurité civile :**

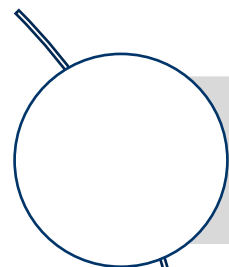
- Le 311 est identifié comme service prioritaire
- Le CRC assure la continuité des services
- Possibilité de plages horaires élargies



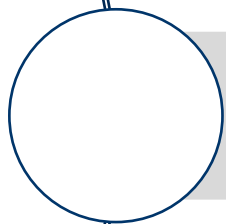
# Le gestionnaire de la relation client (CRM)

- Des demandes associées aux demandeurs
  - Historique des demandes d'un citoyen
  - Suivi de chaque demande du citoyen
- Des demandes identifiées avec :
  - Un produit (ex. : eau potable)
  - Une précision (ex. : goût et odeur)
- Des demandes structurées :
  - Arbres de questions conditionnels par produit
  - Des suivis documentés à même l'incident
- Cas du programme d'intervention planifié
  - Les demandes alimentent une base de données qui sert à la planification des interventions
  - Pas de suivi auprès du citoyen et des interventions qui peuvent prendre plusieurs années avant d'être réalisées selon les priorités établies par la Ville

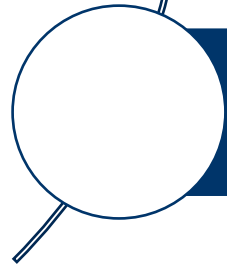
# Présentation



Qu'est-ce que le CRC ?



Comment fonctionne le CRC ?



Comment contacter le 311 ?



# Différents moyens de nous contacter

- En composant le 3-1-1
- Du lundi au vendredi de 8h à 19h

Par  
téléphone



- Téléchargeable sur toutes les plateformes
  - Appstore
  - Google Play Store

Avec  
l'appli. 311



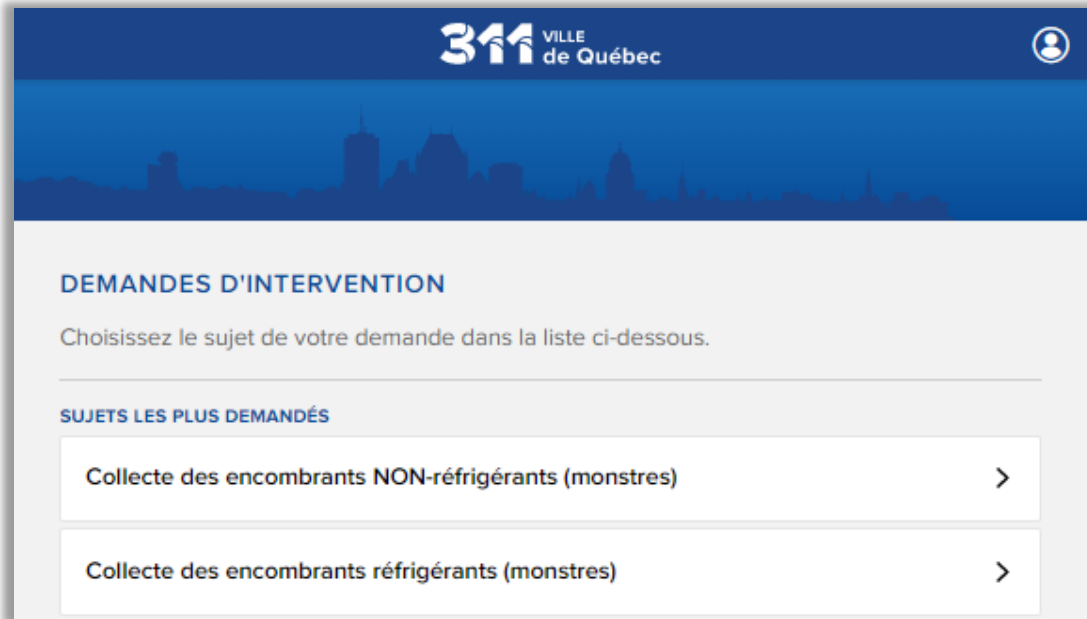
- [311@ville.quebec.qc.ca](mailto:311@ville.quebec.qc.ca)
- Formulaire *Nous joindre* sur le site Internet de la Ville :  
[https://www.ville.quebec.qc.ca/nous\\_joindre/formulaire/](https://www.ville.quebec.qc.ca/nous_joindre/formulaire/)

Par  
courriel

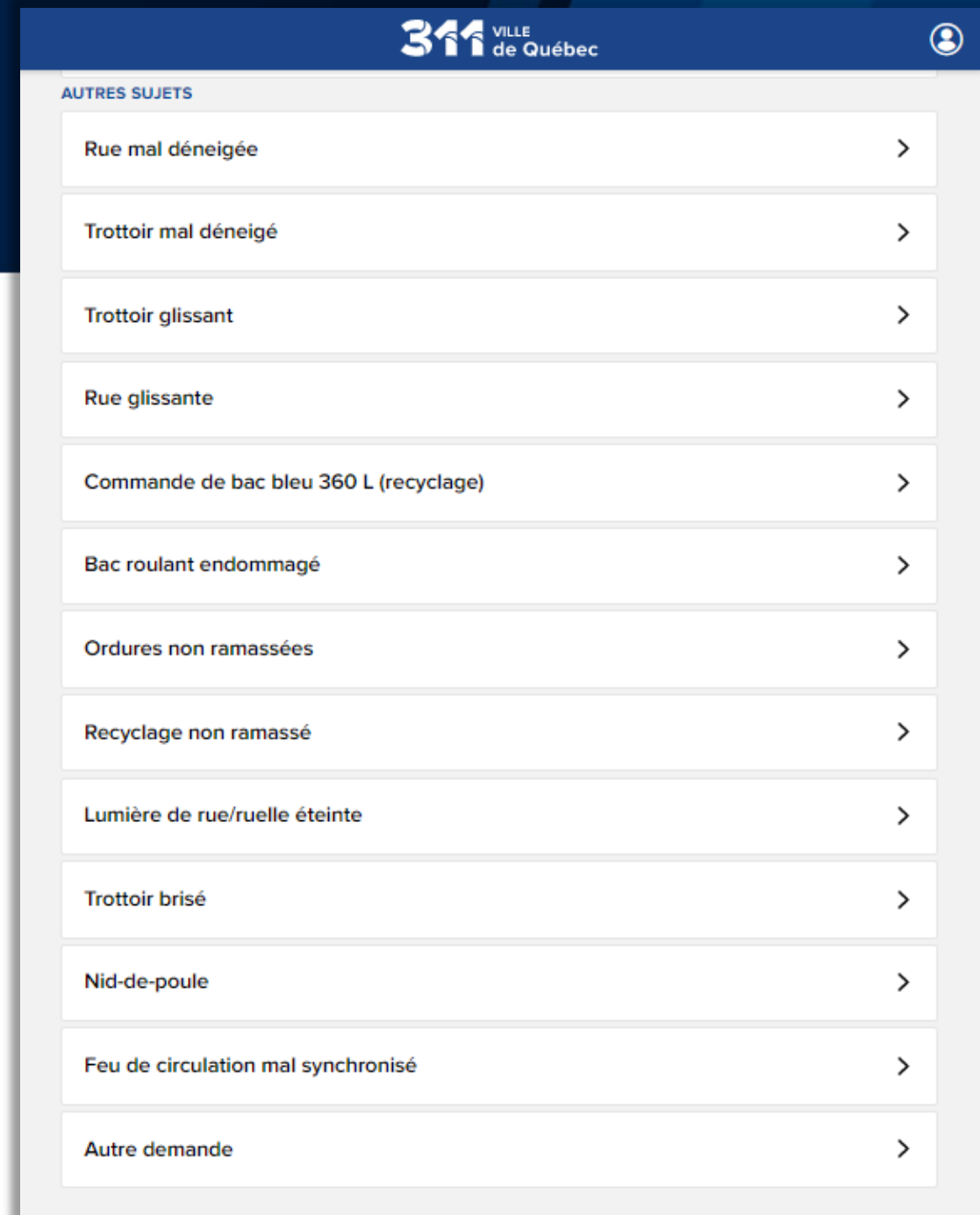


# L'application 311

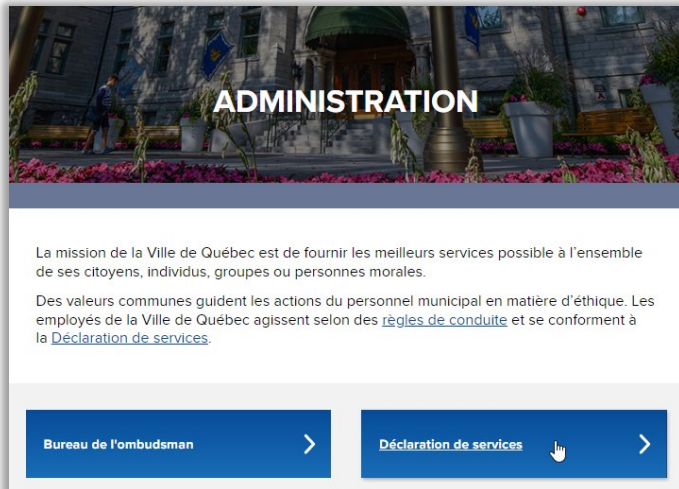
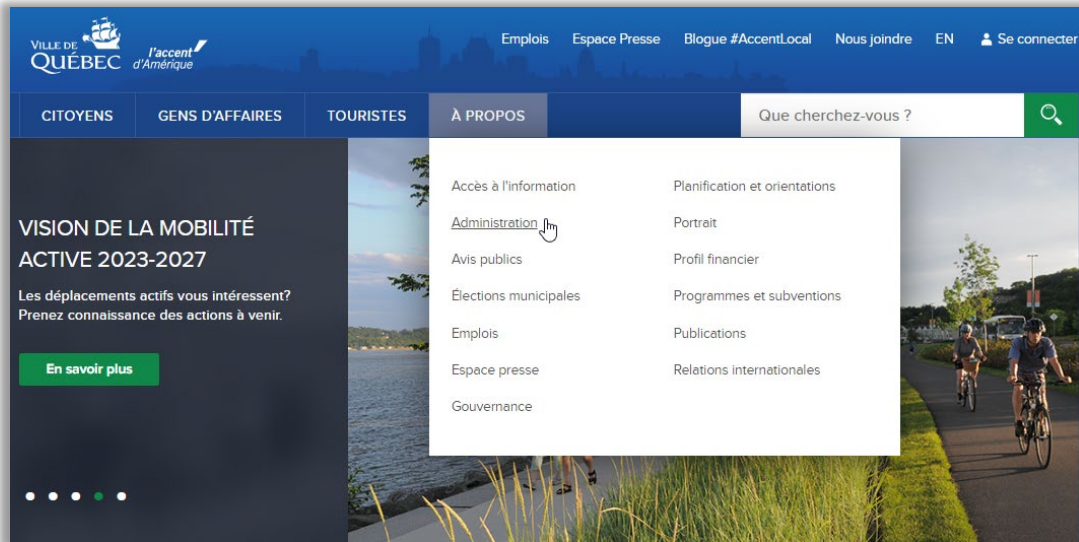
Tous les sujets que vous pouvez aborder  
Et plus encore...



Avec l'application, vous avez accès à une synthèse des suivis de vos demandes sans avoir besoin de nous appeler.



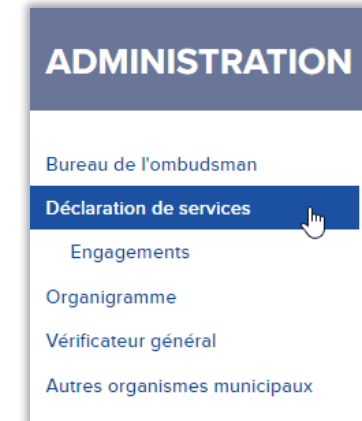
# La déclaration de services



## Nos engagements en qualité de service



## Nos engagements en matière de délais



## Quelques exemples de délais

Service	Délais
Accueil téléphonique	Délais max. de 2 min, 80 % du temps
Correspondance électronique	2 jours ouvrables
Abattage d'arbre	20 jours ouvrables
Appréciation négative	2 jours ouvrables

# Quand appeler le 9-1-1 ou le 3-1-1 ?

9-1-1	3-1-1
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Besoin <b>rapide</b> d'intervention des services d'urgence</li><li>▪ Une vie en danger (personne malade, suicidaire, individu armé)</li><li>▪ Dénoncer un crime (vol, méfait, fraude, harcèlement ou autre)</li><li>▪ Signaler un trouble à l'ordre public (voisin bruyant, véhicule abandonné, autre signalement non urgent)</li><li>▪ Signaler un accident de la route</li></ul>	<p>Toute autre demande ne nécessitant pas l'intervention des Services d'urgence</p>

**Services d'urgence** : Police, pompier, ambulances



**Merci de votre attention !**

**De :** [Leclerc, Daniel \(IC-DIR\)](#)  
**A :**  
**Cc :** Suivi de résolutions du CQSJB (janvier 2023)  
**Objet :** 27 janvier 2023 15:38:03  
**Date :**

---

Bonjour,

En prévision de votre assemblée de lundi, je vous partage les réponses reçues à vos résolutions de novembre 2022. Je vous propose d'en mentionner les réponses en assemblée après l'adoption du PV (j'en ferai la lecture).

**Objet :** Signal sonore des véhicules de déneigement

**Demande :** Exiger des alarmes de recul à large bande sur les véhicules de déneigement

**Réponse :** Bonjour, le devis de déneigement de cette zone indique clairement que toute la machinerie utilisée pour le déneigement doit être équipée d'alarmes de recul à large bande (pshtt). Nous avons contacté l'entrepreneur pour lui rappeler ses obligations contractuelles. Il a mentionné avoir 2 nouveaux équipements dans la zone et que ces derniers doivent être modifiés. Ce sera donc fait à court terme, nous allons vérifier et nous assurer que ce soit respecté.

**Complément :** Il est possible de [signaler au 311](#) des équipements ne sont pas conforme, cependant ce sont peut-être des déneigeurs privés qui ne sont pas à l'emploi de la Ville.

**Objet :** Lampadaires dans le faubourg

**Demande :** Revoir le type d'éclairage LED dans le faubourg

**Réponse :** Les nouvelles installations de lampadaires dans ce secteur sont en respect du Plan directeur d'éclairage de la Ville de Québec en ce qui concerne le modèle de lampadaires. Nous allons évaluer les nouveaux luminaires DEL et installer des coupe-flux (qui réduisent l'éclairage intrusif arrière) sur ceux qui sont problématiques de par leur localisation.

**Complément :** Il est possible de [demander une intervention](#) au 311 pour un luminaire qui éclaire directement dans une résidence.

**Objet :** Ajout de bornes téléphoniques pour les services essentiels

**Demande :** Installer sur la rue Saint-Jean des bornes téléphoniques pour rejoindre certains services essentiels (911, 811, 311, 211, taxi, etc.)

**Réponse :** Étant donné que l'ensemble des compagnies de téléphone se retirent progressivement du marché de la cabine téléphonique et qu'un tel projet n'est pas de compétence municipale, la Ville de Québec n'entend pas donner suite à cette demande du conseil de quartier de Saint-Jean-Baptiste. Cependant, nous tenons à préciser que tous les immeubles de la Ville sont à la disposition des citoyens en difficulté sur les heures d'ouverture. Plus particulièrement, parmi les immeubles de la ville dans le quartier Saint-Jean-Baptiste, [la bibliothèque Claire-Martin](#) a de belles heures d'ouverture et peut répondre à ce type de besoins (d'ailleurs on y répond déjà à ce type de besoins). Les commis sont habitués avec les touristes et avec les clientèles plus sensibles. Le [centre Lucien-Borne](#) est aussi un bon exemple de lieu accessible.

Aussi, cinq points d'accès [Wifi gratuit \(ZAP Québec\)](#) sont disponibles sur la rue Saint-Jean, dans le quartier Saint-Jean-Baptiste.

**Complément :** Ajoutons que, si le conseil de quartier concluait une entente avec un tiers, que



malgré le fait que le sujet ne soit pas de compétence municipale, [un article de la réglementation d'urbanisme autorise les installations du type](#) proposé par le conseil de quartier partout sur le territoire après accord de la Ville si ces installations sont situées sur le domaine public (comme pour les boîtes aux lettres).

**Objet :** Fermeture de la rue Saint-Jean (Carnaval et jours fériés)

**Demande :** Organiser la fermeture de la rue Saint-Jean lors de festivités et assurer la sécurité des usagés

**Réponse :** Pour donner suite à cette demande de rendre la rue Saint-Jean piétonne pour la durée du Carnaval. Voici les enjeux que nous vous partageons et qui ont permis de guider notre décision. La fermeture de la rue Saint-Jean représente plusieurs enjeux de sécurité, et ce, particulièrement en période hivernale ou nous devons procéder au déneigement de la rue.

La cohabitation piétons/déneigeuse est difficile, car l'opérateur n'est pas en mesure de bien distinguer les piétons. À cet égard, la CNESST exige la présence de gardiens de sécurité, de part et d'autre, du camion lors de ses déplacements sur la rue piétonne.

Par ailleurs, les demandes de fermetures de la rue Saint-Jean se fait habituellement à la demande de la SDC, car elle implique la collaboration des commerçants.

En conclusion, face à cette situation et des enjeux en causes, il nous est malheureusement impossible de pouvoir donner suite positivement à cette demande à court terme.

**Objet : Vision de la mobilité active**

**Demande :** Présenter les projets de mobilité active pour le quartier Saint-Jean-Baptiste

**Réponse :** Une réflexion a lieu à plus large échelle pour déterminer la meilleure façon d'aller présenter la VMA aux conseils de quartier. Il est garanti qu'il n'y aura pas de présentation pour chaque quartier. Nous sommes en réflexion si ce sera fait par la Table de concertation vélo ou par arrondissement. Nous vous reviendrons lorsque la décision sera prise.

**Complément :** Certains projets liés à la vision sont déjà annoncés ([Claire-Fontaine, Lockwell, Saint-Gabriel et des Zouaves](#)) ou en cours de développement ([Saint-Olivier, de la Tourelle, Philippe-Dorval et Sutherland](#))

**Objet :** Station du tramway dans le quartier

**Demande :** Revoir à la hausse le nombre de stations dans le quartier

**Complément :** Pas de réponse formelle, mais le bureau de projet et le maire ont répété régulièrement que le [tracé et les stations](#) ne sont pas sujets à changement.

Merci et à lundi soir.

---

**Daniel Leclerc**  
**Conseiller en consultations publiques**  
Service de l'interaction citoyenne

**Ville de Québec**  
500, rue du Pont, bureau 4053  
Québec (Québec) G1K 6N4  
**Téléphone : 418 641-6411, poste 7139**  
[daniel.leclerc@ville.quebec.qc.ca](mailto:daniel.leclerc@ville.quebec.qc.ca)