

Optimisation du transport en commun dans le quartier de Saint-Sauveur – Phase 2



FÉVRIER 2026

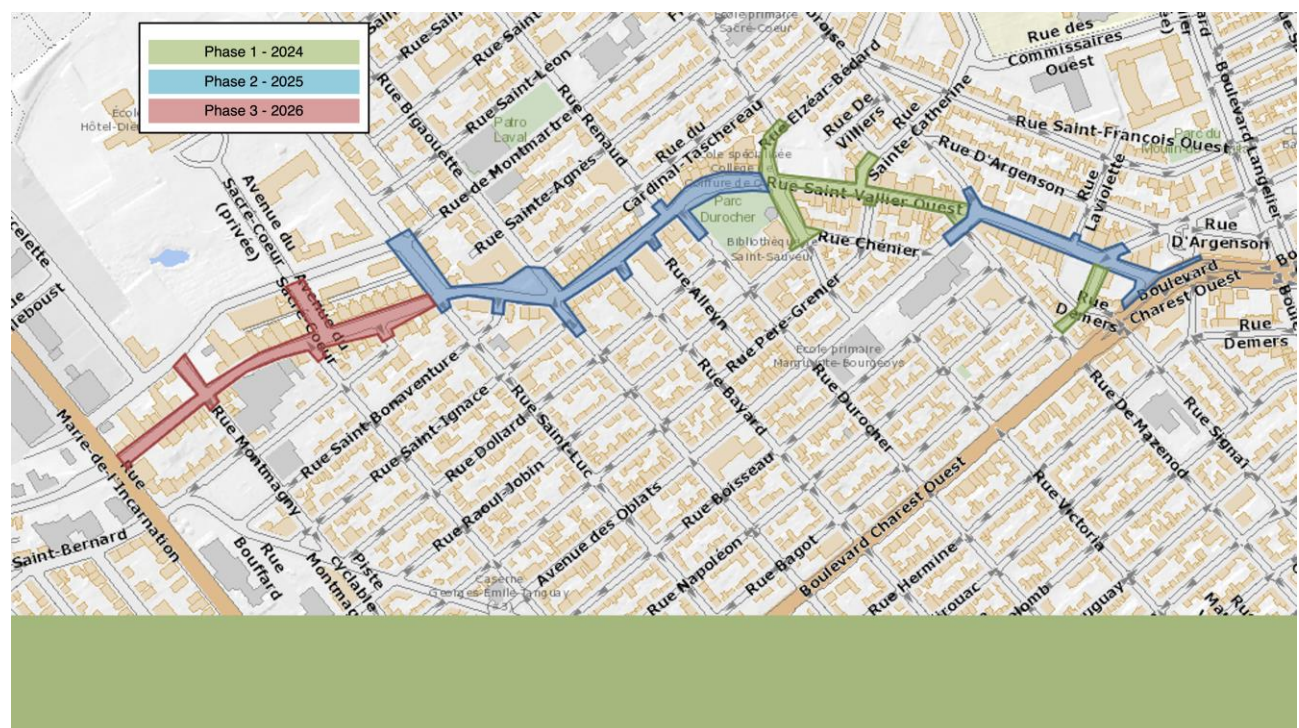
Description du projet

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, a mené 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 a entraîné des modifications aux parcours réguliers du Réseau de transport de la Capitale (RTC).



Documentation disponible dans le site Web de la Ville de Québec :

<https://www.ville.quebec.qc.ca/citoyens/participation-citoyenne/activites/fiche.aspx?IdProjet=734>

Démarche de participation publique

Phase 1 : 2024-2025 : [Rapport de la première phase disponible.](#)

Phase 2 : 2025-2026 :

- Partage des tracés des parcours de la seconde phase– *au groupe de participants à la démarche* (printemps 2025)
- Tests terrains – *Menés par le Réseau de transport de la Capitale* (été 2025)
- Atelier participatif – *Expérimentation de la seconde séquence de parcours révisés* (26 novembre 2025)
- Ateliers avec des organismes communautaires du quartier – *Menés par le Comité des citoyens et des citoyennes du quartier Saint-Sauveur* (automne-hiver 2025)
- Questionnaire en ligne (du 26 novembre 2025 au 5 janvier 2026)

Rapports des différentes étapes (voir les documents en annexe):

- Compte-rendu des tests utilisateurs (Juin 2025)
- Compte-rendu de l'atelier participatif (Novembre 2025)
- Rapport de consultation 2025 – Organismes communautaires du quartier Saint-Sauveur (Décembre 2025)
- Rapport de collecte d'informations – *Modifications aux parcours du RTC dans le secteur de Saint-Vallier Ouest* (Janvier 2025)

Activité de participation publique

Tests utilisateurs réalisés par le RTC

Mandat des tests utilisateurs

Objectif : Évaluer le processus de replanification d'un déplacement sur le terrain, les réflexes d'orientation durant une expérience client lorsqu'un arrêt du RTC est non desservi en contexte de travaux / perturbations et la performance des outils d'affichage.

- **Population cible :** Usagers du RTC, familiers avec les parcours dans le secteur de la rue Saint-Vallier Ouest.
- **Recrutement :** Via le panel Voie libre du RTC. Recrutement réalisé du 28 au 30 mai 2025. Au total, 5 usagers du RTC ont été sélectionnés pour participer aux tests.
- **Date des tests :** 4 et 5 juin 2025.
- **Durée des tests :** 60 minutes.

Mission donnée aux participants

- Planifier et effectuer un cheminement pour utiliser un parcours d'autobus perturbé par les travaux. Le client devra comprendre où se rendre dans le secteur de Saint-Vallier pour utiliser les services du RTC, malgré le fait que l'arrêt régulier le plus proche pour ce parcours soit non desservi pour l'instant.

Scénario : Vous venez de rejoindre votre ami pour y découvrir le Philtre café. Après avoir mis vos potins à jour, vous avez planifié d'aller ensuite ensemble voir un spectacle au Grand Théâtre. Pour y aller, vous décidez de prendre l'autobus avec le parcours 19. Comment vous y prenez-vous? (Indice : Normalement, l'arrêt le plus près est le 1041 (Bigaouette)).

Principaux constats

Voici les principaux commentaires recueillis lors des tests utilisateurs ainsi que nos constats. À noter que des améliorations aux outils ont été apportées à la suite de ces commentaires.

Constat global

- Tous les participants ont réussi à trouver, à partir de Saint-Vallier, un arrêt alternatif pour prendre le parcours 19 en direction du Grand Théâtre. Seulement une personne sur cinq est parvenu à trouver l'arrêt qui leur était recommandé (Saint-Bonaventure/Aqueduc) par nos différents outils (Avis Nomade temps réel, housse sur l'arrêt non desservi)

Différents obstacles rencontrés

- Dans Nomade temps réel : l'arrêt temporaire n'est pas sur le tracé bleu du parcours 19. Personne ne croit devoir se diriger à cet endroit. *Toutefois, sur les tracés dans la carte de l'application, les arrêts non desservis sont plus clairement indiqués maintenant à l'aide de points orange avec un « x », ce qui est apprécié des clients qui les ont remarqués.*
- Housse de l'arrêt non desservi : Une housse orangée entourée de cônes orange, ça ne donne envie à personne de s'y approcher spontanément pour y consulter les informations sur les affiches.
 - Sur la housse : on n'indique pas clairement quel est l'arrêt suggéré pour prendre le 19. On a choisi l'une des housses comportant le plus d'informations dans le secteur pour mener ces tests.
 - Affiche avec carte des tracés en détour : Nous avons laissé l'affiche avec la carte des tracés mise en place quelques semaines avant l'entrée en vigueur des détours. Cette affiche avait pour objectif tout d'abord d'avertir la clientèle avant l'activation des détours. Nous avons décidé de la laisser en place après l'activation des détours pour voir si elle s'avérerait encore pratique pour les gens.
 - Durant les tests, non seulement elle n'est pas vue des usagers dans l'environnement en travaux, mais on n'y indique pas l'emplacement des arrêts. Les usagers ont donc de la difficulté à bien saisir le nouveau tracé du 19 parmi les autres tracés.
- Avis dans Nomade temps réel : Comme cela a été mentionné lors des tests terrain précédents, les avis sont jugés « lourds » à consulter et pas nécessairement facile à repérer dans l'application.
 - Certains clients aimeraient que les arrêts suggérés soient plus clairement indiqués à côté de chaque arrêt non desservi dans les avis.
- Cheminement : Aidés souvent par Google Maps pour s'orienter, les usagers familiers avec le secteur savent de façon plus instinctive quelle

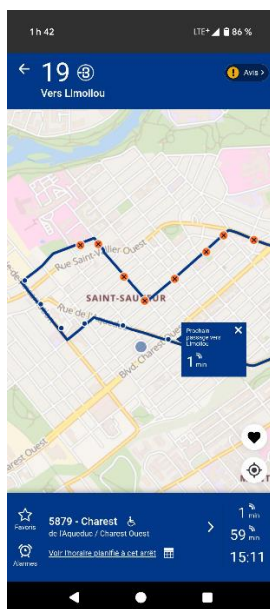
RAPPORT DE LA 2^E PHASE DÉMARCHE DE PARTICIPATION PUBLIQUE

direction prendre pour atteindre la rue de l'Aqueduc. Plusieurs convergent vers l'intersection des rues de l'Aqueduc/ des Oblats (et non Saint-Bonaventure) en raison du tracé bleu croisant des Oblats sur la carte proposée.

Ces tests nous ont permis néanmoins d'identifier clairement les différentes difficultés à chacune des étapes de la recherche d'information et d'identifier les améliorations nécessaires pour faciliter la compréhension des usagers.

Modifications apportées

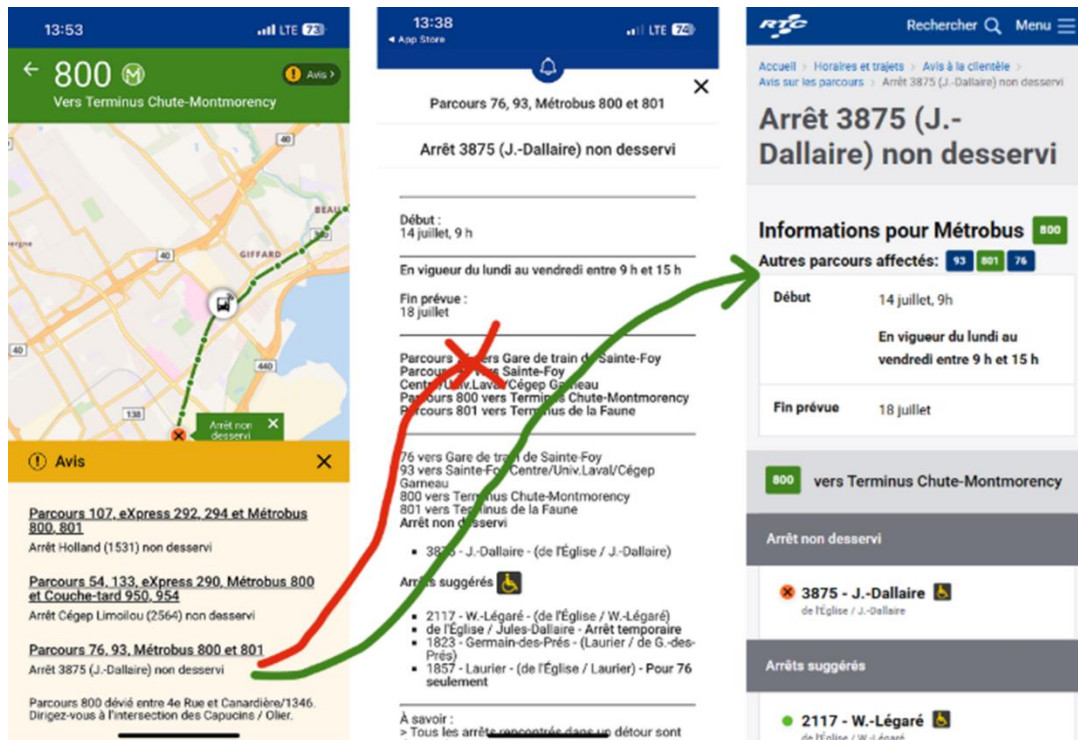
- Ces constats ont alimenté l'exercice d'optimisation de l'information et de réorganisation des contenus sur les housses des panneaux d'arrêts non desservis (sondage et mandat d'analyse toujours en cours).
- Nomade temps réel : bien qu'il ne soit toujours pas possible d'avoir les tracés des parcours en détours, nous avons testé une nouvelle fonctionnalité sur l'application afin d'indiquer plus clairement les arrêts non desservis au moyen d'un « x » afin d'aider les usagers à les repérer plus rapidement sur le parcours affiché.



*Arrêts non desservis marqués d'un « x »
dans Nomade temps réel*

- Avis dans Nomade temps réel : au moment de mener les tests, une amélioration des avis étaient en cours et a depuis été implantée, répondant aux besoins soulevés par les participants. Les avis font un usage plus judicieux des visuels, ils sont moins chargés textuellement et permettent d'indiquer plus clairement l'arrêt alternatif pour chacun des arrêts non desservis.

RAPPORT DE LA 2^E PHASE DÉMARCHE DE PARTICIPATION PUBLIQUE



Avis dans Nomade en temps réel : présentation visuellement moins chargée

- Carte du secteur (affichage) : Les observations des participants lors des tests menés ont permis d'alimenter la réflexion sur les normes graphiques. Une affiche, installée avant l'entrée en vigueur des détours, expliquait de manière sommaire les changements de parcours à venir. Une affiche avec carte devrait idéalement présenter les arrêts suggérés afin de rediriger les usagers vers les bons arrêts. Pour aider la clientèle en contexte de travaux, cette carte doit faciliter le repérage de l'utilisateur en lui indiquant clairement et au bon endroit « vous êtes ici ».

Démarche d'optimisation du transport en commun dans Saint-Sauveur

Atelier participatif

Date et heure

Le mardi 25 novembre 2025, 19 h

Lieu : Centre Édouard-Lavergne

Déroulement de l'activité

1. Accueil des participants
2. Mot de bienvenue par Elainie Lepage
3. Présentation de la démarche et bilan des observations et améliorations apportées en 2024
4. Atelier participatif : échanges et propositions des participants
5. Prochaines étapes
6. Fin de l'activité

Participation

Élue responsable :

- **Elainie Lepage**, conseillère municipale du district Saint-Roch-Saint-Sauveur

Intervenants :

- **Marie-Ève Paquet**, conseillère à l'expérience client, Réseau de transport de la Capitale
- **Charles Marcotte**, analyste en planification de services, Réseau de transport de la Capitale
- **Guillaume Béliveau-Côté**, animateur-coordonnateur, Comité des citoyens et des citoyennes du quartier Saint-Sauveur

Animation de la rencontre :

- **Dave G. Pelletier**, conseiller en consultations publiques, RCC

Nombre de personnes ayant participé

- 4 personnes (9 inscrites)

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 (CCCQSS), mène une démarche visant à optimiser la desserte en transport en commun dans le quartier 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 en transport en commun du secteur tout au long des travaux (3 ans);
- Offrir une meilleure prévisibilité à l'égard des modifications de parcours et documenter les perceptions des participants;
- Permettre une optimisation des parcours du RTC.

Elle s'inscrit dans le cadre du réaménagement de la rue Saint-Vallier Ouest, qui entraînera des modifications aux parcours du Réseau de transport de la Capitale (RTC).

Documentation disponible : <https://www.ville.quebec.qc.ca/citoyens/participation-citoyenne/activites/fiche.aspx?IdProjet=734>.

Déroulement de l'atelier

Les intervenants ont d'abord présenté la démarche et les résultats obtenus lors des activités menées lors de la précédente phase de travaux. Les participants étaient ensuite invités à se prononcer autour des orientations suivantes :

- Est-ce qu'un parcours circule près de votre lieu de résidence?
- Utilisez-vous le transport en commun?
- Quel a été l'impact des travaux ou des détours sur votre utilisation?
- Comment étaient les indications sur le terrain ou les informations dans les outils numériques si vous les avez consultés?
- Qu'avez-vous pensé de l'accessibilité des nouveaux arrêts et de leur environnement?
- Quels aspects doivent retenir notre attention lors des prochaines étapes selon vous?

Les plans des parcours étaient affichés à l'écran pour aider à clarifier certaines questions.

Synthèse des échanges par thème

Bruits et proximité des arrêts :

- **Préoccupation** : la présence d'un arrêt d'autobus près des habitations, notamment des chambres à coucher, génère du bruit et perturbe la tranquillité. Les arrêts (stop) pourraient, à certaines intersections, être retirés ou déplacés pour améliorer la fluidité et réduire les nuisances.
- **Réponses Ville/RTC** : L'emplacement des signes d'arrêt repose sur les analyses du Service du transport et de la mobilité intelligente. Nous rappelons l'importance d'utiliser le 311 pour centraliser les requêtes. Certains arrêts sont maintenus pour des raisons de sécurité. Nous prenons note et vérifierons le cas précis de l'arrêt situé à l'intersection Saint-Luc et Bonaventure.

Fréquence et horaires des parcours

- **Préoccupations** : les passages des autobus sont jugés trop espacés (aux demi-heures), ce qui complique les déplacements, surtout en fin de journée. Une meilleure synchronisation des horaires entre les parcours (ex. : retarder un départ de 15 minutes) permettrait d'augmenter la fréquence et la flexibilité pour les usagers.
- **Réponse Ville/RTC** : Nous notons la suggestion. Des ajustements sont possibles selon l'achalandage, le calcul des passages en temps réels sur Google Maps aide à s'ajuster.

Accessibilité des arrêts et sécurité

- **Préoccupations** : Les trottoirs étroits, endommagés ou encombrés (poubelles, escaliers, poteaux) compliquent l'accès aux arrêts, particulièrement pour les personnes à mobilité réduite ou avec poussette.

Adaptation des véhicules et vie de quartier

- **Taille des véhicules** : Plusieurs participants suggèrent l'utilisation de véhicules plus petits (de type Flexibus), qui paraissent mieux adaptés aux rues étroites et à la faible densité d'usagers, plutôt que de gros autobus souvent peu achalandés. Certains suggèrent d'implanter un parcours utilisant de plus petits véhicules sillonnant les rues du quartier pour permettre aux usagers des correspondances avec les parcours circulant sur les principales artères du quartier (Marie-de-l'Incarnation, Charest).
- **Réponse RTC** : Flexibus est un service similaire à un taxi. Il a été implanté pour desservir des secteurs en périphérie de la ville et serait complexe à intégrer dans le quartier Saint-Sauveur. Nous notons vos propositions.
- **Sécurité et fluidité** : La circulation de gros véhicules sur des rues résidentielles étroites entraîne des enjeux de sécurité et de stationnement. Certains espaces de stationnement doivent être retirés pour permettre le passage des autobus, ce qui est mal perçu par les résidents. Communiquer d'avance les changements apportées à la réglementation de stationnement serait apprécié (prévisibilité du changement hivernal, par exemple).
- **Réponse de la Ville** : La prévisibilité est un souci constant et nous notons vos suggestions. La planification des sens uniques et des stationnements sur rue vise à limiter les impacts reliés à la circulation de transit sur les artères résidentielles.

Services nocturnes/Couche-tard

- **Préoccupation** : Demande de départs tardifs (1 h30 am) durant les fins de semaine.
- **Réponse RTC** : Des services peuvent être mis en place. Leur maintien dépend de l'achalandage. Nous notons votre proposition.

Stationnement et déneigement

- **Préoccupation** : Manque d'information sur les interdictions de stationnement. Absence de carte recensant les espaces de stationnement disponibles à proximité (pour clients, visiteurs ou opérations déneigement).
- **Réponse Ville** : Une politique de stationnement est en cours d'élaboration. Nous notons votre suggestion.

Conclusion

L'atelier a permis de recueillir des préoccupations principalement liées à la fréquence des parcours et à l'impact sur la vie de quartier. Les participants ont exprimé un intérêt pour des solutions plus flexibles (Flexibus, horaires décalés) et une meilleure communication sur les changements. L'accueil général est favorable à l'optimisation, mais avec quelques réserves concernant la cohabitation des bus et des rues étroites.

Réalisation du compte-rendu

Date

10 décembre 2025

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

Optimisation du transport en commun dans le quartier de Saint-Sauveur

Rapport de consultation 2025

Organismes communautaires du quartier

Saint-Sauveur

Atout-Lire

06 novembre 2025

10h à 12h00

266 rue Saint-Vallier O, Québec



Atout-Lire

Centre des femmes de la Basse-Ville

11 novembre 2025

13h30 à 15h30

380 rue Saint-Vallier O, Québec



Habitation vivre Chez Soi

13 novembre 2025

17h00 à 18h30

80 rue Saint-Luc, Québec

Réalisé par :



COMITÉ
DES CITOYENS ET CITOYENNES
DU QUARTIER SAINT-SAUVEUR

Table des matières

Contexte et mandat	3
Démarche de consultation	3
Activité 1 :	3
Activité 2 :	4
Constats	4
Pistes de réflexion et recommandations	8
Signalisation	8
Horaires	9
Sécurité et accessibilité	9
Trajets et services offerts dans le quartier	10
Annexe 1 : Déroulement de l'activité de consultation	11
Annexe 2 : Tableau de l'activité 1	12
	12
Annexe 3 : Images de signalisation utilisées	13
Annexe 4 : Photos de l'activité à Atout-Lire	14
Annexe 5 : Photos de l'activité au Centre des femmes de la Basse-Ville	15
Annexe 6 : Photos de l'activité aux Habitation Vivre Chez Soi	16

Contexte et mandat

Dans le cadre des travaux d'aménagement de la rue Saint-Vallier O, des changements aux parcours d'autobus sont prévus durant les travaux. Le réseau sera aussi transformé de façon permanente. Ces changements génèrent des impacts sur la population locale (changement d'habitudes, distances des arrêts, déplacement temporaire des arrêts, etc.). Afin de pallier ces enjeux, des consultations citoyennes sont organisées par la Ville de Québec, le RTC et le Comité des citoyen·nes du quartier Saint-Sauveur (CCCQSS).

Le CCCQSS a été mandaté par la Ville de Québec pour consulter des organismes communautaires du quartier afin d'avoir les perspectives de population plus vulnérables qui ne participent pas ou peu aux activités consultatives de la Ville ou du RTC.

Démarche de consultation

Un atelier d'une durée d'une heure et demie a été organisé par l'équipe du CCCQSS afin de consulter les organismes du quartier et leurs participant·es. Divisés en deux, ces ateliers visent à connaître le vécu et l'expérience des usager·ères du RTC durant la période des travaux et de façon générale. Le déroulement de l'activité de consultation se trouve à l'annexe 1.

À l'automne 2025, trois ateliers ont été organisés. L'un a été réalisé avec l'organisme Atout-Lire (les membres de l'Association pour la défense des droits sociaux Québec métropolitain et du CCCQSS ont été invité·es à se joindre au groupe) le 6 novembre 2025 (13 participant·es). Le deuxième s'est tenu au Centre des femmes de la Basse-Ville le 11 novembre 2025 (4 participantes). Le dernier s'est tenu aux Habitations Vivre Chez Soi le 13 novembre 2025 (10 participantes). Il est à noter que seulement des femmes ont participé aux ateliers au Centre des femmes de la Basse-Ville et aux Habitation Vivre Chez Soi. L'atelier chez Atout-Lire était majoritairement composé de femmes (10). Aussi, la moitié du groupe était composé de personnes issues de minorités visibles. Il est à noter que l'ensemble des groupes consultés ont mentionné que le fait que les consultations soient tenues dans leurs milieux de vie favorisait leur participation. Le cadre familial et le sentiment de proximité sont des facteurs de participation qui revenaient souvent en exemple. Voici un résumé des activités réalisées.

Activité 1 :

Sur le chloroplaste, nous passons étape par étape le parcours de vie des participant·es lorsque vient le temps de se déplacer en autobus : de la préparation à l'arrivée à destination. L'animateur·trice prend en note les observations, commentaires et enjeux soulevés pour chaque étape du parcours de vie sur des post-it et les applique dans la bonne case, les participants·es sont invités·es à rédiger leur propre post-it et les appliquer au bon endroit à la fin de l'exercice. Cette année, l'activité 2 a été intégrée à l'activité 1. Ainsi, la signalisation est vue aux étapes « quand je me rends à mon arrêt d'autobus » et « quand je suis à mon arrêt d'autobus ». À la première étape, chaque participant·e reçoit une copie de l'ensemble des panneaux de signalisation. Nous tentons de modifier les panneaux en groupes. À l'aide de post-it et de marqueurs, l'animateur·trice modifie les panneaux en temps réel.

Activité 2 :

Cette activité a été ajoutée pour les consultations de cette année. Chaque participant·e reçoit une copie des trajets d'autobus 1, 19 et 80, ainsi qu'une feuille vierge du quartier et a 5 minutes pour les commenter individuellement. Par la suite, nous tentons de modifier les trajets et services. À l'aide de post-it et de marqueurs, l'animateur·trice modifie la carte et les trajets en temps réel.

Constats

Voici les constats généraux qui sont ressortis dans l'ensemble des ateliers face aux services du RTC dans le quartier :

1. La mauvaise connectivité du quartier avec les autres quartiers de la ville ;
2. La perte de services ;
3. Le manque d'infrastructures et de services permettant une attente confortable et sécuritaire aux arrêts ;
4. Les temps de marche et d'attente plus longs ;
5. Difficultés dans la compréhension de l'information concernant la signalisation, les horaires et les trajets — surtout pour les personnes n'ayant pas accès à un téléphone disposant d'une connexion internet — et des changements qui y surviennent ;
6. Le sentiment d'insécurité lors de l'attente aux arrêts et lors des déplacements sur les chantiers (camions, terrains accidentés, circulation, etc.).

Concernant le point 2, le sentiment de perte de service ne se fait pas sentir seulement à cause de la

fréquence des passages qui est diminuée pour certaines lignes, des détours et des changements d'horaires occasionnés par les travaux, mais aussi en raison :

- Des bris dans les annonces vocales et les écrans ;
- Du mauvais état général de plusieurs autobus (vieillesse de la flotte) ;
- Des passages annulés et des retards fréquents ;
- Du fort achalandage ;
- Des départs et arrêts brusques ;
- De la perte des moyens d'information non numérique ;
- Autobus et aménagement mal adaptés à la mobilité réduite.

Bref, ce sentiment vient de la détérioration générale de l'ensemble des services malgré l'augmentation des tarifs. Cette situation est déplorée par les usager·ères rencontrés·es. Elles et ils ont le sentiment que le transport en commun (TC) n'est pas considéré et géré comme un service essentiel à la population. Ils ont le sentiment d'être délaissés·es par rapport à d'autres secteurs de la ville, mais aussi par rapport à d'autres populations. La Haute-Ville est le comparatif le plus régulièrement soulevé. Il y a aussi une crainte générale que la perte de service entraîne un effet de cercle vicieux, où la part modale de la voiture augmenterait.

Concernant le point 4, nous notons une incompréhension généralisée des éléments de signalisation présents dans les zones de travaux. Certaines participantes ne comprenaient pas que la signalisation leur était dédiée. Voici quelques constats :

- Ne pointe pas toujours dans la bonne direction (ou pas claire) ;
- Est-ce pour les chauffeur·euses ou les usager·ères ?
- Pas visible de loin.
- Parfois les pancartes se trouvent couchées par terre.
- Aux arrêts non desservis, ce n'est pas toujours clair qu'il n'y a pas d'autobus qui va passer et elles sont trop hautes pour bien lire les informations qui s'y trouvent. Cette situation est particulièrement problématique quand l'interruption de service ne concerne pas l'ensemble des lignes. Il y a confusion entre les bus qui ne passent pas et ceux qui continuent de passer.
- On doute de la fiabilité (si les informations sont mises à jour).
- Pourquoi ne pas utiliser le côté de l'abribus pour afficher quelque chose de plus gros ?
- On tient pour acquis que l'on a tous·tes accès à internet.
- Le fauteuil roulant est peu visible.
- C'est plus mélangeant qu'autre chose.

Synthèses, des enjeux et constats des participants·es sur leur parcours (voir détail dans les annexes 4 et 5 b et 6)

Quand je me prépare à partir...	Craintes et contraintes : Retard de l'autobus entraînant retards dans l'horaire. Difficulté à trouver l'information avec les travaux. Manque de clarté et de transparence dans l'accès à l'information. Absence d'horaires papier. Disparité de la qualité du service en fonction des types de lignes (métrobus, bus, express, etc.) Incohérences entre les informations retrouvées sur Google Maps, le site internet, l'application Nomade, la ligne téléphonique et les différents types de signalisation. Les contraintes de connectivité et d'horaire sont majeures. Les fréquences de passage, les soirs, fin de semaine et en dehors des heures de pointe sont inadéquates. L'autobus 19 est la plus mentionnée, mais la 80 et 85 reviennent aussi souvent en exemple. Les horaires sont limitants et entraînent beaucoup de stress surtout concernant les retards. Les trajets et déplacements sont longs, surtout en raison d'une mauvaise inter-connectivité entre les quartiers. Sentiment d'être délaissés au Centre-Ville. Le programme équimobilité n'est pas suffisamment accessible, en termes de coût, mais aussi d'accessibilité à l'information et à l'inscription. Il n'est pas assez flexible, notamment pour reporter la passe en cas de contraintes (santé, emploi, etc.). Le coût demeure élevé pour certain·es. Sa promotion n'est pas suffisante ou est inadéquate pour atteindre les ayants droit. Le mode de tarification du billet individuel est aussi une contrainte. La tarification est réduite suivant une capacité d'achat élevée et l'accès à une diversité des modes de paiement. Or, ce système tarifaire nuit aux personnes les plus vulnérables et aux organismes leur offrant des services.
Quand je me rends à mon arrêt d'autobus...	détours longs plus longs temps de marche

Synthèses, des enjeux et constats des participants·es sur leur parcours (voir détail dans les annexes 4 et 5 b et 6)	
	Parcours accidenté Priorité piétonne peu respectée Les informations ne sont pas toujours à jour, donc malgré une préparation, il y a des surprises en cours de route. Chemins à emprunter et mobilier temporaire sont peu, voire pas adaptés aux personnes à mobilité réduite Certaines personnes (usagères et travailleuses du CFBV) ont besoin d'anonymat, mais elles sont souvent confrontées à des travailleur·euses (souvent homme) qui les identifient et les accompagnent alors qu'elles ont besoin d'anonymat ou sont en situation de crise/gestion de crise. Les pancartes indiquant les détours (suivant le schéma des détours en voiture) sont mal comprises. Les usager·ères ne savent pas qu'elles leur sont adressées et elles manquent de détails (nom des rues, position actuelle et de l'arrêt temporaire, etc.).
Quand je suis à mon arrêt d'autobus...	Départs annulés et retards manque d'information, information incohérente ou contradictoire Absence d'abribus et de bancs Absence d'horaire ; horaire papier incompréhensible (trop d'info, écrit trop petit). On doute de la fiabilité. Temps d'attente plus long. Mauvaise signalétique (absence des numéros d'autobus aux arrêts temporaires.). Confusions fréquentes entre bus desservis et non desservis (surtout aux arrêts où certains bus passent et d'autres non.). Sur les écrans numériques, l'affichage en temps et en minutes porte à confusion. Certain·es usag·ères ne sont pas en mesure de savoir à quelle heure passe l'autobus lorsque le temps est seulement affiché en minutes. Plusieurs arrêts (réguliers comme temporaires) sont dangereux : celui près de l'Escompte Fortin sur Marie-de-l'incarnation revient souvent en exemple. De façon générale, les arrêts sur MDI et Charest sont perçus comme étant dangereux et peu conviviaux.

Synthèses, des enjeux et constats des participants·es sur leur parcours (voir détail dans les annexes 4 et 5 b et 6)	
Quand je suis dans l'autobus...	Crainte des détours (temps de parcours plus long) peur de manquer son arrêt lors des détours. Accessibilité à l'autobus difficile (auto stationnée aux arrêts, l'autobus ne se colle pas sur le trottoir, etc.). Aide et soutien de la part des chauffeur·euses ne sont pas constants. Nécessité de demander pour obtenir l'aide requise. Ouverture des portes stressante en raison des différents types d'autobus. Arrêts et départs brusques bris dans les annonces vocales et les écrans volume pas suffisamment fort perte des moyens d'information non numérique
Quand je marche vers ma destination...	État du chemin (accidenté) Enjeux de sécurité : camions, trous, etc. sécurité des déplacements et de l'attente autant lors de déplacements simples que lors de transferts le soir (manque d'éclairage, manque d'infrastructures adaptées et confortables, etc.) Temps de marche plus long mauvais déneigement et déglacage des cheminements piétons.
Quand je suis à destination...	Ébranlé, en colère, épuisé, stressé. Appréhension du retour. Planification du retour très difficile en absence de connexion internet.

Pistes de réflexion et recommandations

Signalisation

1. Revoir l'entièreté de la signalisation pour la durée des travaux et conserver ces nouveaux types de panneaux pour les travaux à venir. Il est proposé de s'appuyer sur les propositions déjà faites par Atout-Lire, mais il est jugé pertinent d'organiser un atelier de création de panneaux avec des groupes communautaires qui travaillent en alphabétisation et auprès des populations plus vulnérables comme les aîné·es et les nouveaux arrivants afin de pousser la réflexion plus

loin. Une signalisation suivant les principes de l'écriture accessible avec des repères visuels répondrait à l'ensemble des groupes ayant des difficultés de lecture. Il en est de même pour l'augmentation des outils de communication non numériques. Voici les suggestions qui sont ressorties des échanges :

- A)** Assurer l'ancrage et le maintien en état des panneaux de signalisation.
- B)** Installer des panneaux (grand format) d'information dans les abribus qui ne sont plus desservis par le réseau.
- C)** Pour les détours et déplacements vers des arrêts temporaires, préconiser une signalétique avec des repères visuels, comme des cartes comportant un seul trajet, le nom des rues, l'emplacement actuel, la direction vers la destination et la destination.
- D)** Disposer les panneaux d'information à hauteur des yeux pour faciliter la lecture. L'information devrait se trouver de chaque côté et être bien discriminée.
- E)** Augmenter les moyens de communication non numériques pour réduire la fracture numérique.

Horaires

1. Offrir des outils non numériques pour prendre connaissance des modifications aux trajets et aux heures de passage des autobus, ainsi que l'augmentation des temps de parcours. Cette information devrait se trouver à même les abribus ou les arrêts.
2. Rendre disponibles les horaires aux arrêts temporaires et les trajets empruntés des bus touchés par des détours.
3. Soirs, fin de semaine et fériés : mieux discriminer l'information et offrir un service suffisant permettant aux usager·es de répondre à leurs besoins de déplacements.
4. Alternier les horaires des bus qui empruntent les mêmes trajets afin d'augmenter la fréquence de passage et de permettre une meilleure connectivité entre les quartiers.

Sécurité et accessibilité

1. Avoir un meilleur contrôle des voitures qui stationnent devant les arrêts temporaires en améliorant la signalisation pour les automobilistes et en accentuant la surveillance. Cet espace devrait être suffisant pour permettre à l'autobus de se coller sur le trottoir pour faciliter la descente et la montée des usagers·ères.
2. Avoir une meilleure coordination entre le RTC et les chantiers. Pour l'accès à l'information, la sécurité, mais aussi la sensibilisation et l'éducation des travailleur·euses aux réalités des populations plus vulnérables et marginalisées.
3. Assurer un éclairage suffisant sur les trajets vers les arrêts temporaires et à ces arrêts.
4. Installation d'abribus temporaires le long des nouveaux parcours.
5. Offrir des installations sécuritaires et confortables pour l'attente en priorisant les grands axes routiers comme Charest et Marie-De-l'Incarnation.
6. Assurer en tout temps l'accessibilité entre les arrêts d'autobus et les services de la rue Saint-Vallier O pour les personnes en fauteuil roulant ou vivant avec d'autres enjeux de mobilité. Offrir des passages exempts de trous et à une distance raisonnable du trafic de camions.

Trajets et services offerts dans le quartier

1. Assurer une meilleure connectivité du quartier et des correspondances plus rapides
2. Assurer une offre de service dans les secteurs les moins bien desservis, au nord de Saint-Vallier Ouest.
3. Offrir le service Flexi-bus dans les rues trop étroites pour accueillir les autobus et vers des destinations clés comme les autres quartiers, Fleur de Lys (épiceries et autres services de base)
4. Les lignes d'autobus qui empruntaient la rue Saint-Vallier Ouest avant les travaux devraient

emprunter à nouveau cet axe lorsque les travaux seront terminés

5. Augmenter le nombre d'arrêts
6. Consulter avant tout changement et offrir plus de transparence afin de connaître les raisons des choix
7. Appréhender et s'adapter aux changements de la circulation dans le quartier.

Annexe 1 : Déroulement de l'activité de consultation

Matériel :

Chloroplaste X1	feuilles brouillon
cartes du quartier vierge (11x17-15)	Chevalet
cartes des parcours 1, 19, 80 (11x17-15)	Crayons et marqueurs
Panneaux de signalisation (lettre — 20 chaque)	Post-it
	Collations et breuvages

Animation :

13h30 : Mot de bienvenue et explication de la démarche

13h35 : Tour de table et présentations

13h40 : Explication de l'activité 1 : Je prends l'autobus : l'histoire de mon trajet

13h45 : moment de réflexion personnel (5 min)

13h50 : Mise en commun Aller et signalisation (30 min)

14h20 : pause (10 min)

14h30 : Explication de l'activité 3 : repensons et imaginons nos trajets d'autobus

14h35 : moment de réflexion personnel (5 min)

14h40 : mise en commun (10 min)

14h50 : Évaluation de la rencontre et discussion générale

15h00 : Fin de la rencontre

Activité 1 :

Sur le chloroplaste, nous passons étape par étape le parcours de vie des participants·es lorsque que vient le temps de se déplacer en autobus : de la préparation à l'arrivée à destination, ainsi que le retour. L'animateur·trice prend en note les observations, commentaires et enjeux soulevés pour chaque étape du parcours de vie sur des post-it et les appose dans la bonne case, les participants·es sont invités·es à rédiger leur propre post-it et les appliquer au bon endroit à la fin de l'exercice.

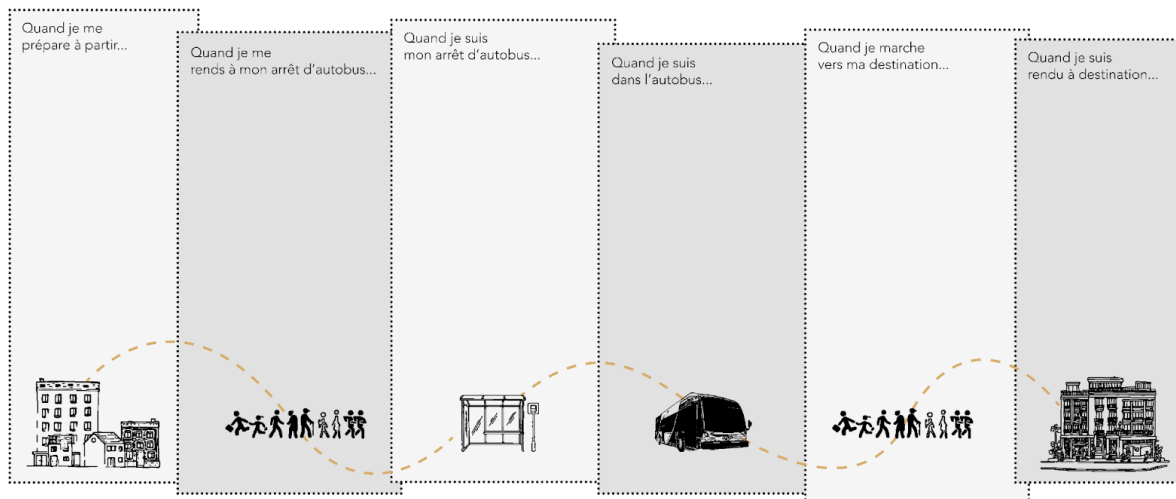
Activité 2 :

Chaque participant·e reçoit une copie des l'ensemble des panneaux de signalisation et à 5 minutes pour les commenter individuellement. Par la suite, nous tentons de modifier les panneaux en grands groupes.

À l'aide de post-it et de marqueurs, l'animateur·trice modifie les panneaux en temps réel.

Annexe 2 : Tableau de l'activité 1

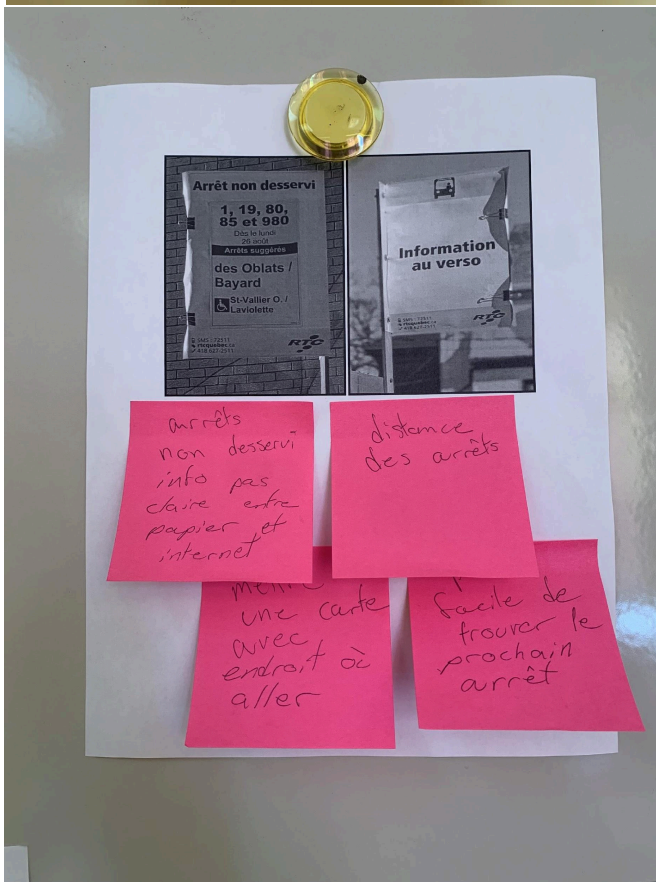
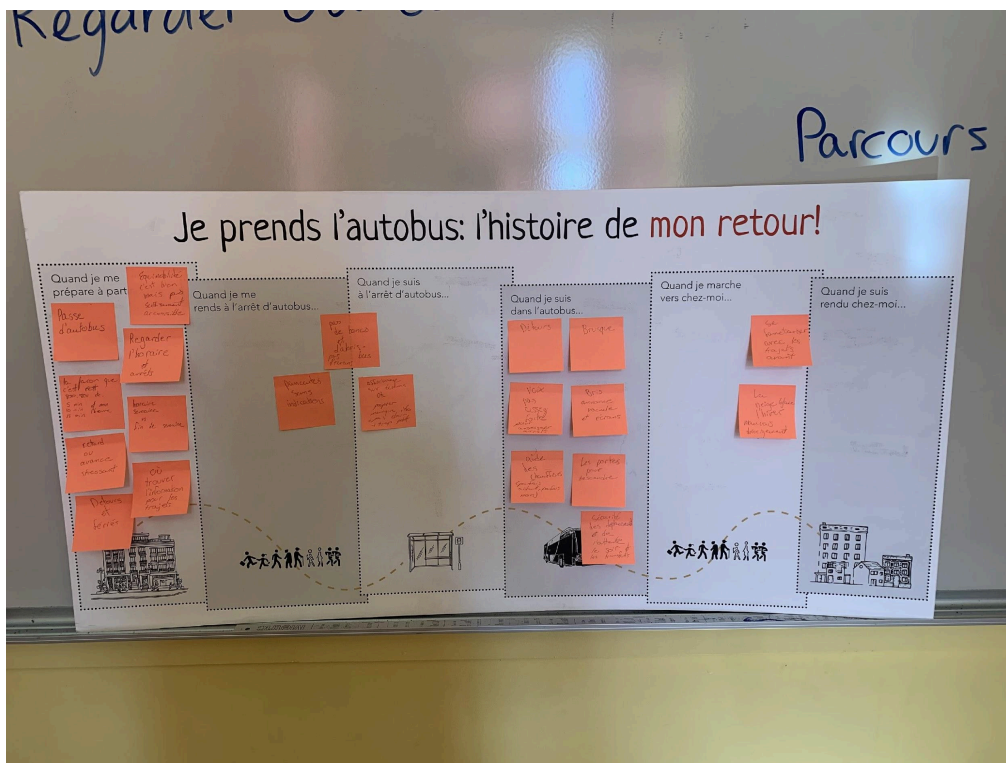
Je prends l'autobus: l'histoire de mon aller!



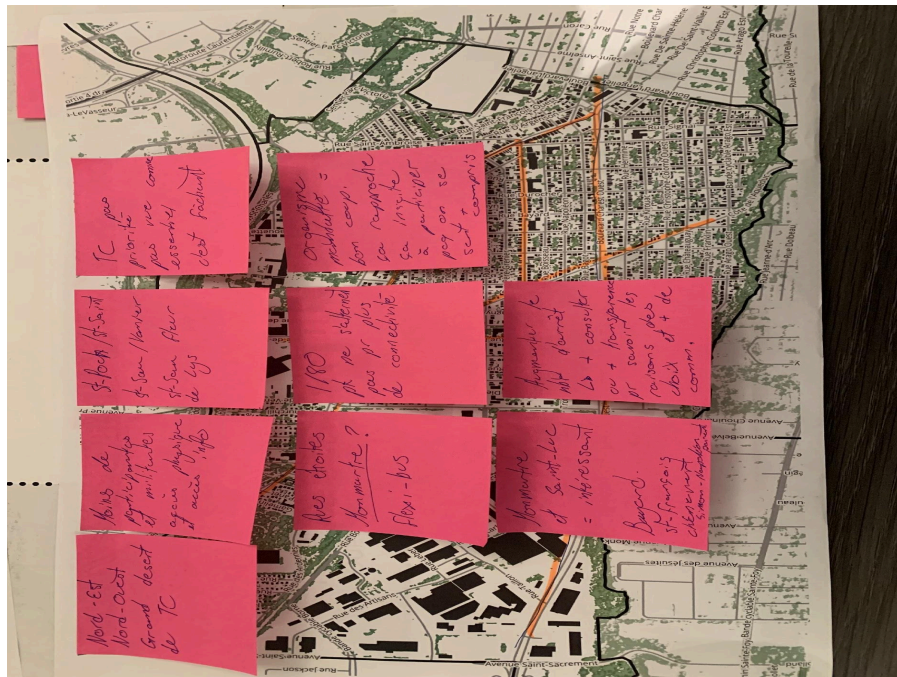
15



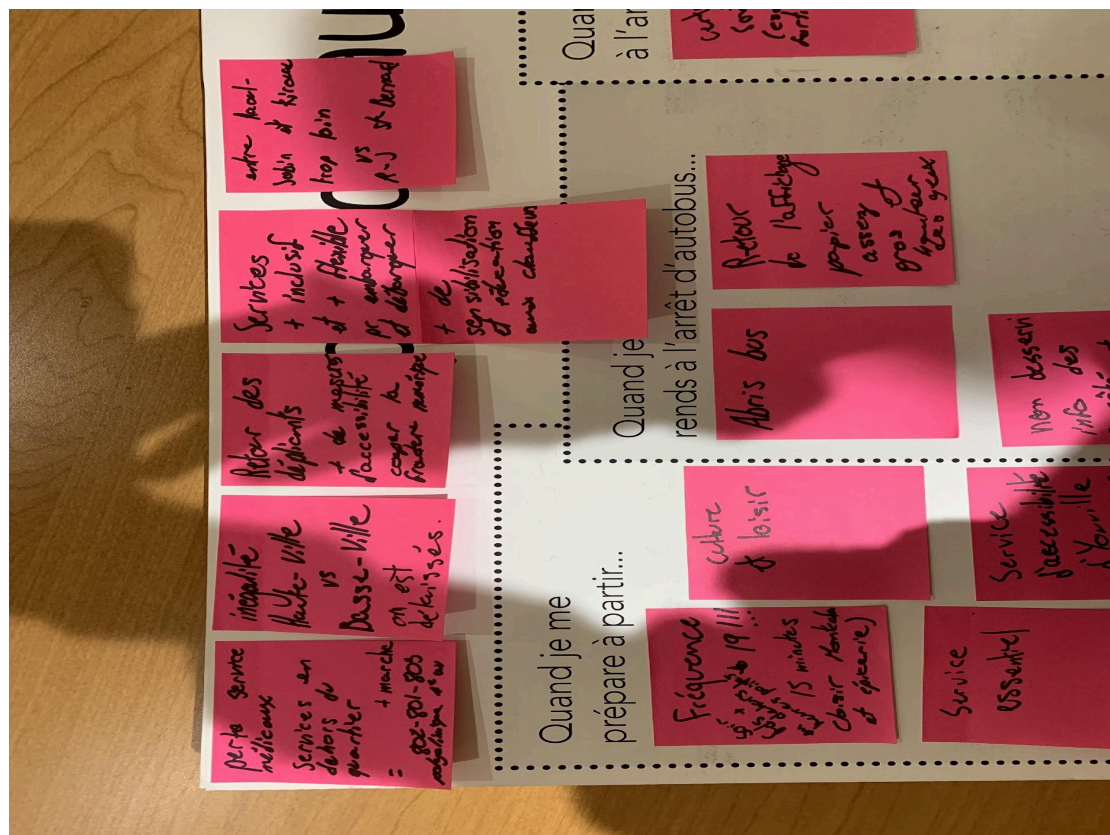
Annexe 4 : Photos de l'activité à Atout-Lire



17



Annexe 6 : Photos de l'activité aux Habitation Vivre Chez Soi



VDQ-0216

Modifications aux parcours du RTC dans le secteur de Saint-Vallier Ouest

Rapport de collecte d'informations

Service des relations citoyennes et des communications
Équipe Interaction citoyenne et innovation
Janvier 2025



SECTIONS DU RAPPORT

MÉTHODOLOGIE..... 3

Détails sur le déploiement du questionnaire, le nombre de répondants et la marge d'erreur.

PROFIL DES RÉPONDANTS..... 4

Toutes les données sociodémographiques recueillies lors de la démarche, présentées en nombre et en pourcentage.

CARACTÉRISTIQUES DES RÉPONDANTS..... 5-6

Éléments pertinents sur les répondants pour comprendre le contexte des résultats du rapport.

FAITS SAILLANTS..... 7-10

Court résumé du rapport mettant l'emphasis sur les points de convergence des résultats de la collecte.

RÉSULTATS DÉTAILLÉS..... 11-40

Ensemble des résultats de la collecte présentés sous forme de graphique et de tableau, en incluant des notes explicatives sur les résultats.

MÉTHODOLOGIE

Contexte

Dans le cadre des travaux de réfection de la rue Saint-Vallier Ouest, certains parcours d'autobus du Réseau de transport de la capitale (RTC) ont dû être modifiés. La Ville de Québec et le RTC ont décidé de collaborer pour évaluer les changements apportés aux parcours 1, 9, 19, 80 et 85 pendant les travaux réalisés durant l'été et l'automne 2025 sur la rue Saint-Vallier Ouest.

Objectifs

- Comprendre les changements des habitudes de déplacement avec les parcours 1, 9, 19, 80 et 85 pendant la période de travaux.
 - Évaluer la satisfaction des usagers des parcours 1, 9, 19, 80 et 85 depuis leur modification.
 - Évaluer les communications sur les changements de parcours.
 - Évaluer les impacts des nouveaux parcours sur les résidents et les commerçants du secteur.
-

Questionnaire

- Un questionnaire de cinquante-huit (58) questions à choix de réponses, seize (16) questions ouvertes et six (6) questions sociodémographiques a été programmé sur l'outil Microsoft Forms.
-

Méthodologie

- Le formulaire a été déployé **du 27 novembre 2025 au 5 janvier 2026**.
 - Des invitations courriel ont été envoyées aux participants à la démarche tenue en 2024 en plus d'être publicisée dans les infolettres des parcours du RTC concernés. Les membres de la cohorte du projet de consultation publique ont été invités directement.
 - Au total, 347 personnes ont répondu au questionnaire.
-

PROFIL DES RÉPONDANTS

Genre	n	%
Femme	211	62%
Homme	107	31%
Non-binaire	9	3%
Autre	2	1%
Je préfère ne pas répondre	12	4%

Âge	n	%
Moins de 18 ans	1	0%
De 18 à 24 ans	15	4%
De 25 à 34 ans	95	28%
De 35 à 44 ans	109	32%
De 45 à 54 ans	60	18%
De 55 à 64 ans	28	8%
De 65 à 74 ans	19	6%
De 75 ans ou plus	10	3%
Je préfère ne pas répondre	5	1%

Occupation	n	%
Employé à temps plein (30h ou plus)	236	69%
Employé à temps partiel (30h ou plus)	14	4%
À votre compte, travailleur autonome	12	4%
Au foyer	5	1%
Étudiant	27	8%
Retraité	32	9%
Sans emploi ou en recherche d'emploi	4	1%
Autre	4	1%
Je préfère ne pas répondre	7	2%

Arrondissement	n	%
Beauport	1	0%
Charlesbourg	5	1%
La Cité-Limoilou	315	92%
La Haute-Saint-Charles	1	0%
Les Rivières	10	3%
Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge	5	1%
Je préfère ne pas répondre	5	1%

Quartier	n	%
Lairet	3	1%
Maizerets	2	1%
Montcalm	6	2%
Saint-Jean-Baptiste	3	1%
Saint-Roch	9	3%
Saint-Sacrement	6	2%
Saint-Sauveur	271	86%
Vieux-Limoilou	10	3%
Vieux-Québec – Cap-Blanc – Colline Parlementaire	5	2%

Limitations	n	%
Auditive	3	1%
Visuelle	7	2%
Motrice	21	6%
Aucune	285	82%
Je ne sais pas	8	2%
Je préfère ne pas répondre	20	6%

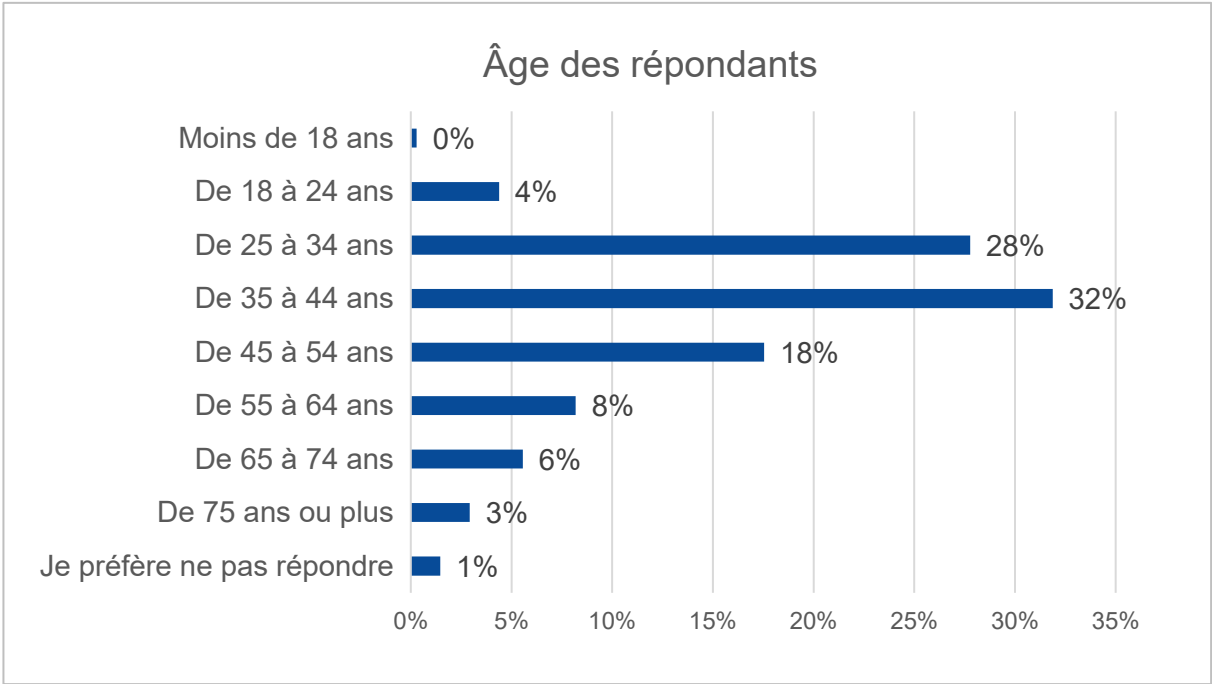
CARACTÉRISTIQUE DES RÉPONDANTS



CARACTÉRISTIQUE DES RÉPONDANTS

Certaines caractéristiques sociodémographiques doivent être prises en compte avant la lecture de ce rapport :

- La majorité des répondants réside dans le quartier Saint-Sauveur (78 % du total des répondants).
- Les femmes sont surreprésentées chez les répondants (62 % des répondants).
- Les 35-44 ans sont surreprésentés.



Lieu de résidence	
Beauport	1
Charlesbourg	5
La Haute-Saint-Charles	1
Les Rivières	10
Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge	5
La Cité-Limoilou	315
Lairet	3
Maizerets	2
Montcalm	6
Saint-Jean-Baptiste	3
Saint-Roch	9
Saint-Sacrement	6
Saint-Sauveur	271
Vieux-Limoilou	10
Vieux-Québec — Cap-Blanc — Colline Parlementaire	5
Total général	342

Faits saillants



Parcours 1

- 68 % des répondants utilisent ce parcours et 55 % d'entre eux l'utilisent moins souvent depuis le début des travaux.
- 38 % des utilisateurs du parcours 1 sont assez satisfaits ou très satisfaits du nouveau trajet, un résultat comparable avec 2024 (37 %).
- 48 % des utilisateurs trouvent l'information sur le terrain claire et 63 % jugent l'information numérique claire. Ces résultats représentent une amélioration par rapport à 2024, où 30 % trouvaient l'affichage terrain clair et 31 % trouvaient l'information numérique claire.

Parcours 9

- 5 % des répondants utilisent ce parcours et 41 % d'entre eux l'utilisent moins souvent depuis le début des travaux.
- 44 % des utilisateurs du parcours 9 sont assez satisfaits ou très satisfaits du nouveau trajet.
- 42 % des utilisateurs trouvent l'information sur le terrain claire et 53 % jugent l'information numérique claire.

Parcours 19

- 64 % des répondants utilisent ce parcours et 52 % d'entre eux l'utilisent moins souvent depuis le début des travaux;
- 38 % des utilisateurs du parcours 19 sont assez satisfaits ou très satisfaits du nouveau trajet, un résultat supérieur à 2024 (31 %);
- 46 % des utilisateurs trouvent l'information sur le terrain claire et 61 % jugent l'information numérique claire. Ces résultats représentent une amélioration par rapport à 2024, où 25 % trouvaient l'affichage terrain clair et 30 % trouvaient l'information numérique claire.

Parcours 80

- 30 % des répondants utilisent ce parcours et 47 % d'entre eux l'utilisent moins souvent depuis le début des travaux.
- 41 % des utilisateurs du parcours 80 sont assez satisfaits ou très satisfaits du nouveau trajet, un résultat supérieur à 2024 (29 %).
- 58 % des utilisateurs trouvent l'information sur le terrain claire et 64 % jugent l'information numérique claire. Ces résultats représentent une amélioration par rapport à 2024, où 43 % trouvaient l'affichage terrain clair et 26 % trouvaient l'information numérique claire.

Parcours 85

- 12 des répondants utilisent ce parcours et 7 d'entre eux l'utilisent moins souvent depuis le début des travaux.
- 9 des 12 des utilisateurs du parcours 85 sont assez satisfaits ou très satisfaits du nouveau trajet.
- 9 des 12 des utilisateurs trouvent l'information sur le terrain claire et 8 des 12 utilisateurs jugent l'information numérique claire.

Nouveaux arrêts sur le boulevard Charest

- 56 % des répondants ont utilisé les nouveaux arrêts sur le boulevard Charest. 39 % d'entre eux y voient seulement des impacts négatifs, 20 % des impacts positifs, 19 % des impacts positifs et négatifs et 22 % aucun impact.
- L'impact négatif qui revient le plus souvent est l'éloignement des arrêts et le besoin de marcher plus longtemps pour s'y rendre. Des enjeux de sécurité sont aussi soulevés comme la difficulté de traverser le boulevard et la circulation rapide.

Communication en ligne et sur le terrain

- Entre 68 % et 84 % des répondants considèrent que les communications sur le terrain (affiche et avis) et en ligne sont claires. Les commentaires principaux pour l'amélioration des communications sont d'offrir des outils mis à jour en direct, d'utiliser le moins de texte possible et de favoriser des cartes visuelles incluant l'identification la plus simple possible des nouveaux trajets et des nouveaux arrêts (couleurs différentes, confirmation si le changement est permanent ou temporaire).

Impacts sur les résidents

- 56 % des résidents habitent dans les rues touchées par les modifications de trajets ou à proximité;
- 41 % d'entre eux rapportent avoir subi des impacts uniquement négatifs, principalement en raison de l'augmentation du trafic, du bruit, d'une perception de perte d'intimité et de complexité des déplacements pour ceux qui utilisent les services du RTC et qui voit des arrêts être déplacés plus loin de leur point de départ.

Impacts sur les commerçants

- 9 répondants se sont identifiés comme commerçants;
- Parmi eux, **5 sur 9** indiquent que les nouveaux trajets ont eu des **impacts négatifs sur les déplacements** de leurs employés et **6 sur 9** mentionnent des **impacts négatifs sur l'achalandage** de leur commerce.

Commentaires

- 118 répondants ont laissé un commentaire sur les changements de parcours en 2025. Ces commentaires se concentrent sur :
 - une perception de diminution des services du RTC (**la baisse de fréquence, particulièrement pour la ligne 19**);
 - Une volonté d'avoir un retour des parcours sur Saint-Vallier Oest;
 - Une volonté que Saint-Vallier Ouest redevienne une rue à deux sens;
 - Le manque de fiabilité des horaires des parcours et les annulations imprévues;
 - La diminution de l'accessibilité aux services du RTC (surtout pour les personnes âgées, les familles, les personnes à mobilité réduite).

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

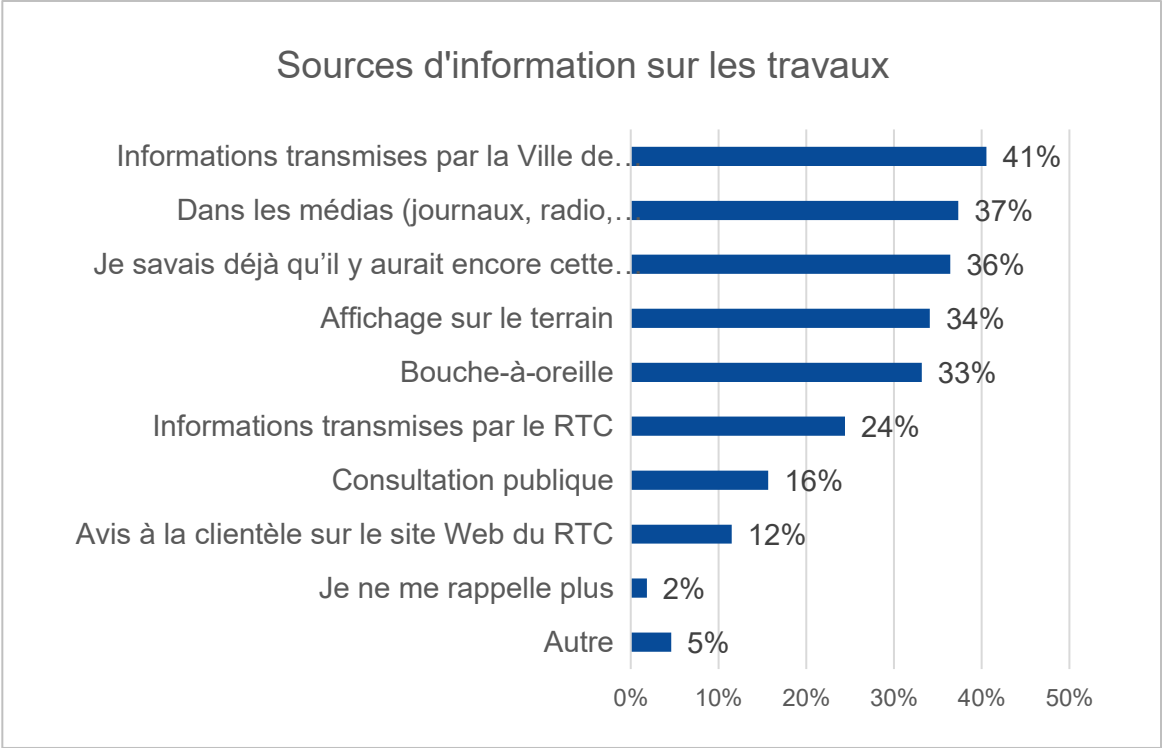
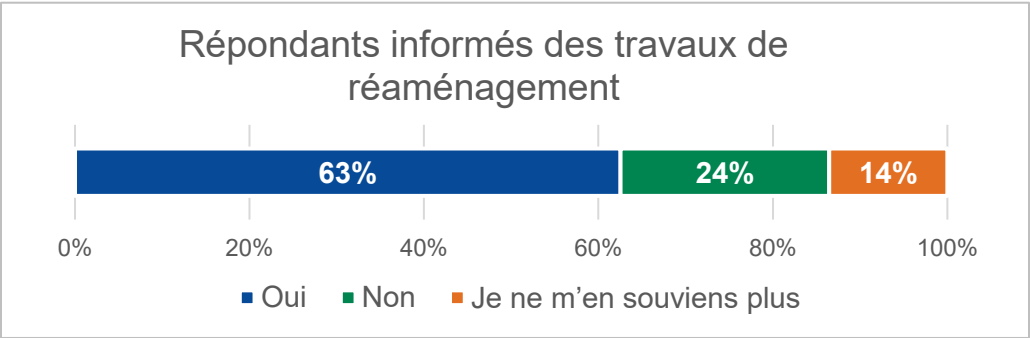
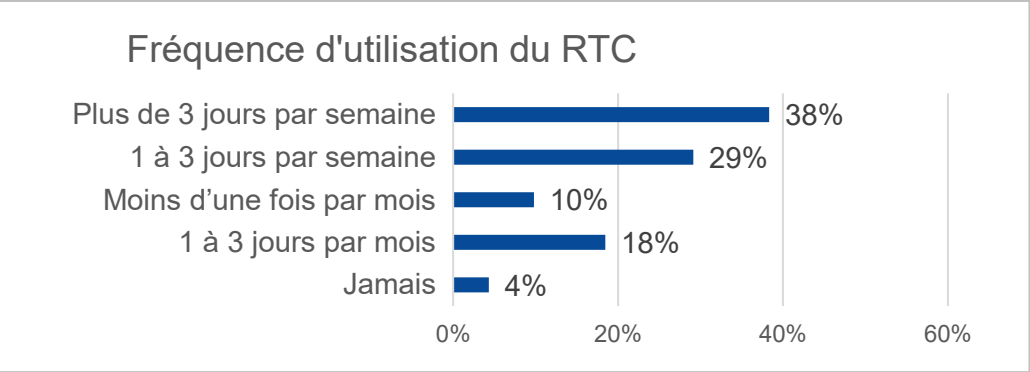


COMMUNICATIONS SUR LES TRAVAUX

Q1. Avez-vous été informé des travaux de réaménagement de la rue Saint-Vallier Ouest (et de leur impact sur les parcours du RTC) avant le début des travaux?
Q2. De quelle(s) manière(s) avez-vous été informé des travaux de réaménagement de la rue Saint-Vallier Ouest?
Q3. À quelle fréquence utilisez-vous les autobus du RTC ?

Base : tous les répondants au questionnaire (n = 347), Q2. répondants ayant sélectionné «oui» à Q1. (n = 218).

- Seulement 4 % des répondants n'utilisent pas les transports en commun.
Le pourcentage des répondants informé avant le début des travaux (63 %) est approximativement le même qu'en 2024 (60 %).
Les sources d'information les plus utilisées sont différentes de 2024 :
- En 2024, le bouche-à-oreille (47 %) était la principale source, suivi des médias (38 %) et des infos transmises par la Ville (35 %).
 - En 2025, les répondants se sont davantage informés par le site Web du RTC, les avis clients, et les communications officielles.

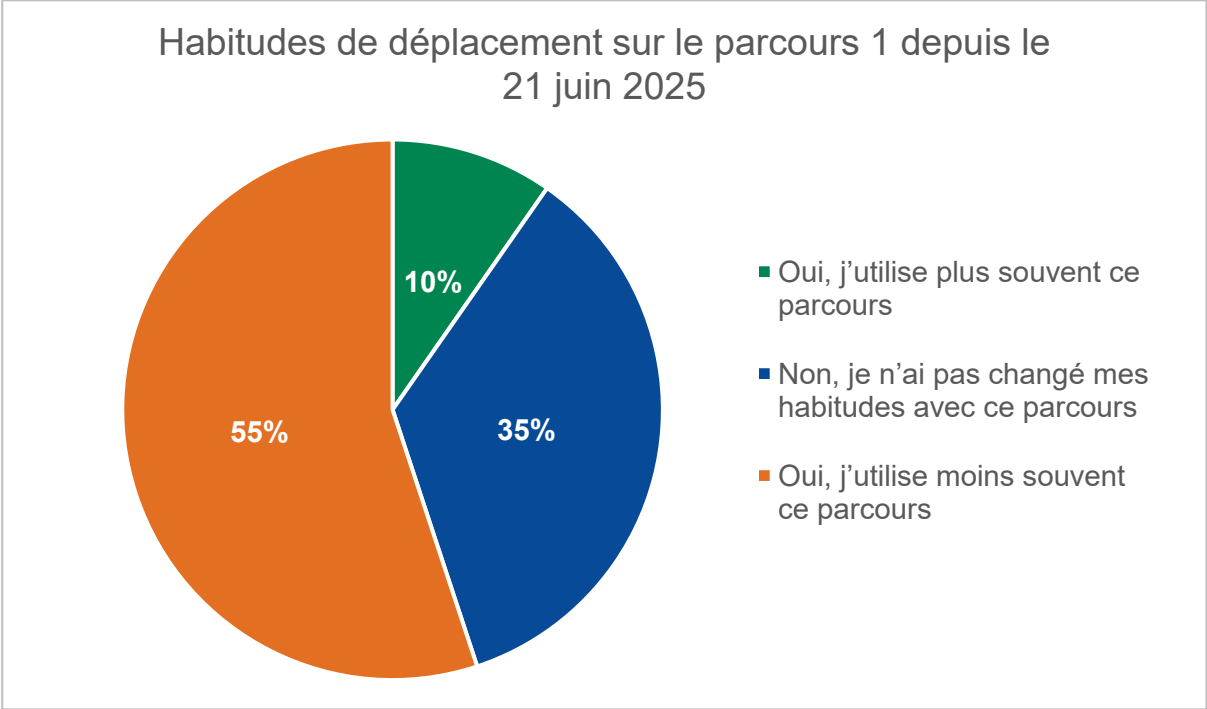


PARCOURS 1

FRÉQUENCE D'UTILISATION ET MODIFICATION DES HABITUDES (PARCOURS 1)

Q4. Les prochaines questions s'adressent spécifiquement aux personnes utilisant habituellement le parcours 1 dans le secteur de la rue Saint-Vallier Ouest.
Q5. Avez-vous modifié vos habitudes de déplacement avec le parcours 1 depuis le 21 juin 2025, soit depuis l'instauration de son nouveau trajet ?
Base : Q5. répondants qui prennent le parcours 1. (n = 227).

68 % des répondants déclarent utiliser le parcours 1.
Parmi ces répondants, un peu plus de la moitié (55 %) affirment avoir réduit leur utilisation de ce parcours depuis l'instauration de son nouveau trajet en 21 juin 2025.



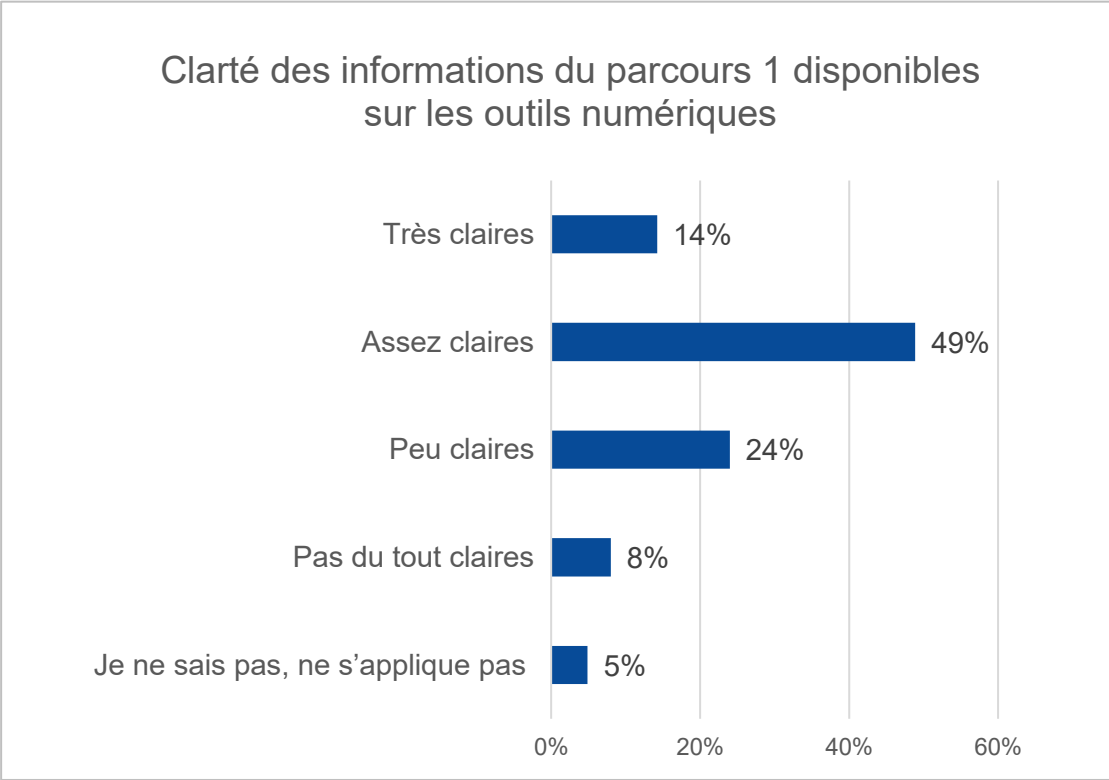
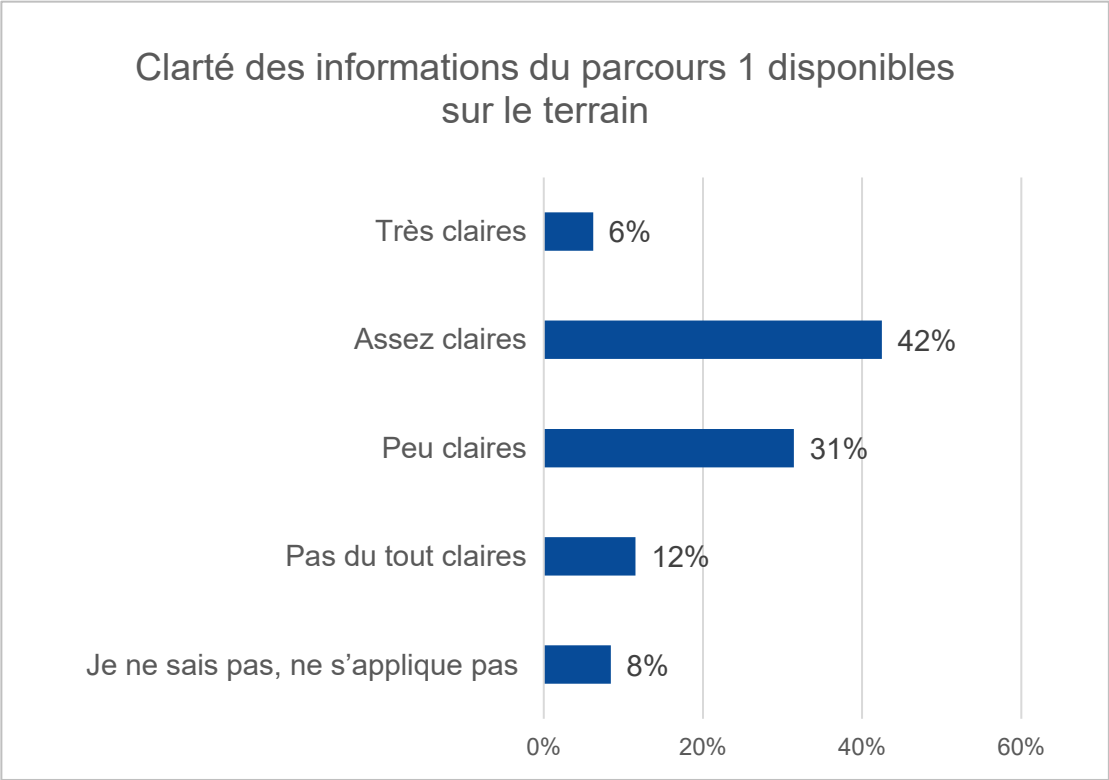
Modifier les habitudes de déplacement avec le parcours 1 depuis le 21 juin 2025, soit depuis l'instauration du nouveau trajet	2025	2024
Oui, j'utilise plus souvent ce parcours	10 %	8 %
Non, je n'ai pas changé mes habitudes avec ce parcours	35 %	37 %
Oui, j'utilise moins souvent ce parcours	55 %	55 %

COMMUNICATIONS SUR LE PARCOURS 1

Q9. En ce qui concerne le parcours 1, diriez-vous que les informations disponibles sur le terrain ou sur les outils numériques au sujet des modifications des trajets sont claires?

Base : Q5. répondants qui prennent le parcours 1. (n = 227).

Près de la moitié des répondants (48 %) considèrent que les informations du parcours 1 disponibles sur le terrain sont assez claires ou très claires. Il s'agit d'une amélioration notable par rapport à 2024, alors que seulement 30 % des répondants partageaient cet avis. On observe la même tendance pour les informations du parcours 1 disponibles sur les outils numériques : 63 % des répondants les jugent maintenant très ou assez claires, soit une progression importante comparativement à 2024, où seulement 31 % exprimaient cette opinion.



COMMUNICATIONS SUR LE PARCOURS 1 (suite)

Q10. Avez-vous des commentaires ou des suggestions afin d'améliorer la clarté des informations au sujet des modifications du parcours 1?

Base : Q5. répondants qui prennent le parcours 1. (n = 227).

81 répondants qui utilisent le parcours 1 ont laissé un commentaire ou des suggestions afin d'améliorer la clarté des informations au sujet des modifications du parcours.

Mise à jour et fiabilité des outils numériques (nomade, site Web, Google Maps, Transit)

C'est de loin le thème le plus fréquent. Les répondants demandent :

- Mise à jour plus rapide et plus fiable de Nomade (beaucoup disent qu'elle n'était pas à jour, surtout au début des travaux).
- Harmonisation entre informations, terrain et outils numériques, qui « ne concordaient pas ».
- Ajouter les arrêts temporaires dans l'application. Indiquer clairement si un changement est temporaire ou permanent.
- Améliorer la visualisation des trajets dans l'application (trajets difficiles à voir, confusion sur le sens de parcours).
- Rendre l'application plus intuitive, accessible, et compatible avec Google Maps/Transit. Certains souhaitent une fonction de navigation claire (style Google Maps : « dans 30 mètres, tournez... »).

Amélioration de l'affichage sur le terrain

Plusieurs répondants indiquent que les affiches étaient :

- Affiches jugées peu visibles, trop chargées ou mal positionnées.
- Trop chargées, « trop de lignes bleues », légende confuse.
- Difficulté à se repérer (sens des trajets, absence d'arrêts sur les cartes).

Suggestions en lien avec l'affichage terrain :

- Affiches plus simples, visuellement épurées.
- Mieux indiquer les sens des parcours, les arrêts précis, les dates.
- Installer des panneaux d'information avant d'arriver aux endroits modifiés. Clarifier les parcours superposés.

Clarté et cohérence de l'information

Les répondants évoquent :

- Un manque de clarté au début des travaux (incomplet, erroné, contradictoire).
- Des changements fréquents non reflétés dans les outils numériques.
- Agents téléphoniques non informés.

Suggestions avec la clarté et la cohérence de l'information :

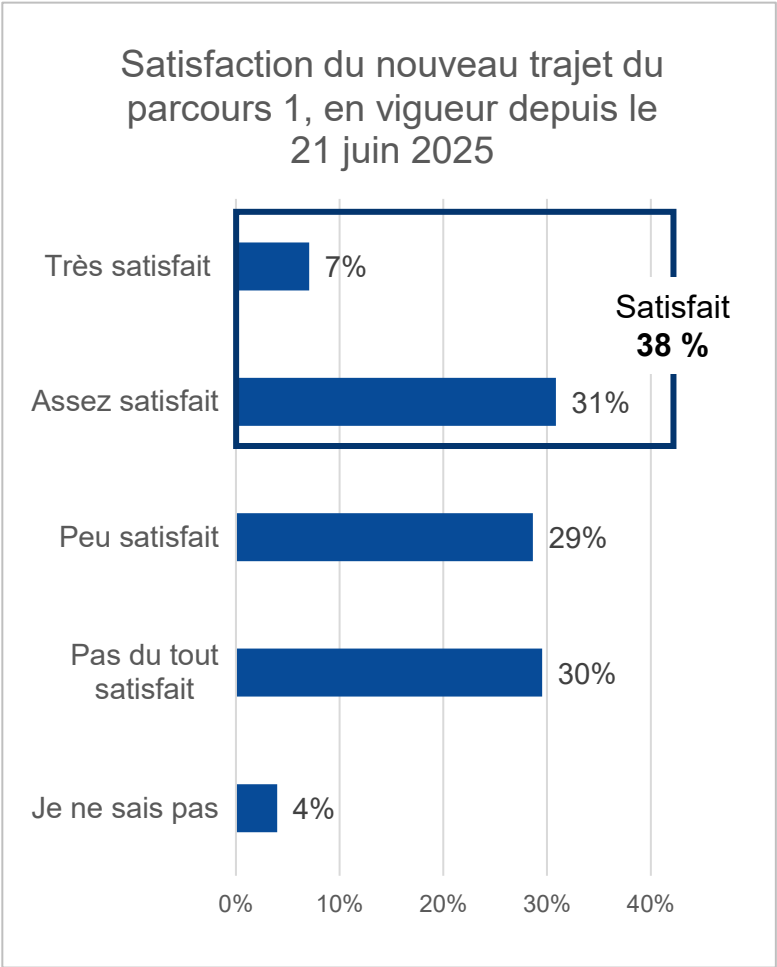
- Tester les visuels auprès de publics variés avant diffusion.
- S'assurer que toutes les plateformes transmettent la même information.
- Mettre en place une communication proactive plutôt que réactive.

SATISFACTION DU NOUVEAU PARCOURS 1

Q7. Dans quelle mesure êtes-vous généralement satisfait du nouveau trajet du parcours 1, en vigueur depuis le 21 juin 2025?

Q8. Pourquoi êtes-vous peu satisfait ou pas du tout satisfait concernant le nouveau trajet du parcours 1?

Base : Q5. répondants qui prennent le parcours 1. (n = 227).



38 % des répondants qui utilisent le parcours 1 sont très ou assez satisfaits du nouveau trajet en vigueur depuis le 21 juin 2025, un résultat stable par rapport à 2024 (37 % très ou assez satisfait). Les utilisateurs qui ne font que traverser le secteur sont plus satisfaits du nouveau trajet (48 %) que ceux qui montent ou descendent dans le secteur de la rue Saint-Vallier (34 %).

Les raisons de l'insatisfaction : L'éloignement des arrêts est le principal irritant. Les autres éléments d'insatisfaction sont :

- La fréquence réduite.
- Le tracé est jugé complexe et moins logique.
- Retards fréquents bus souvent en pleine heure de pointe.
- Les changements affectent le quotidien par la perte de spontanéité dans les déplacements.
- La signalisation jugée complexe.
- L'application Nomade et site Web ne sont pas toujours à jour.
- Traversée dangereuse de grandes artères.

Satisfaction du parcours 1	2025	2024
Très satisfait	7 %	10 %
Assez satisfait	31 %	27 %
Peu satisfait	29 %	27 %
Pas du tout satisfait	30 %	34 %
Je ne sais pas	4 %	4 %

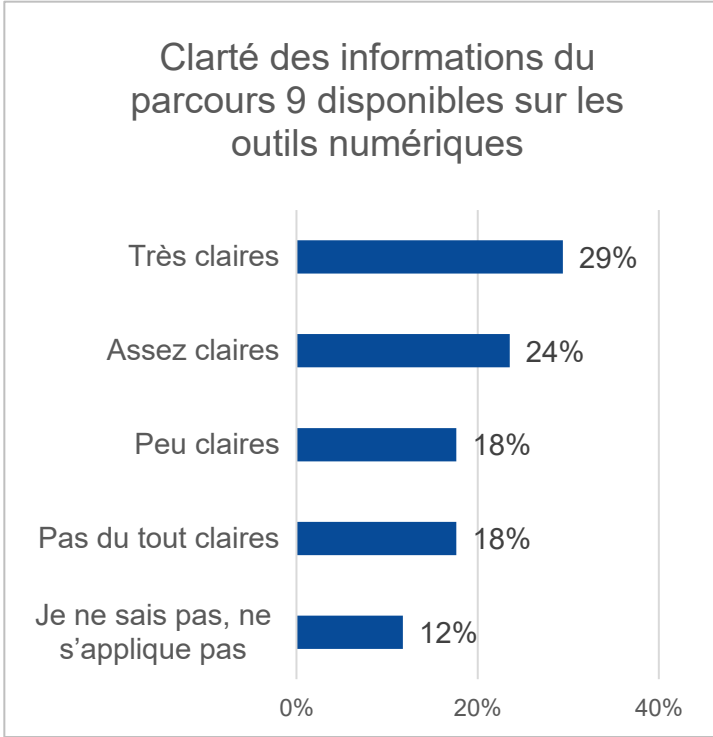
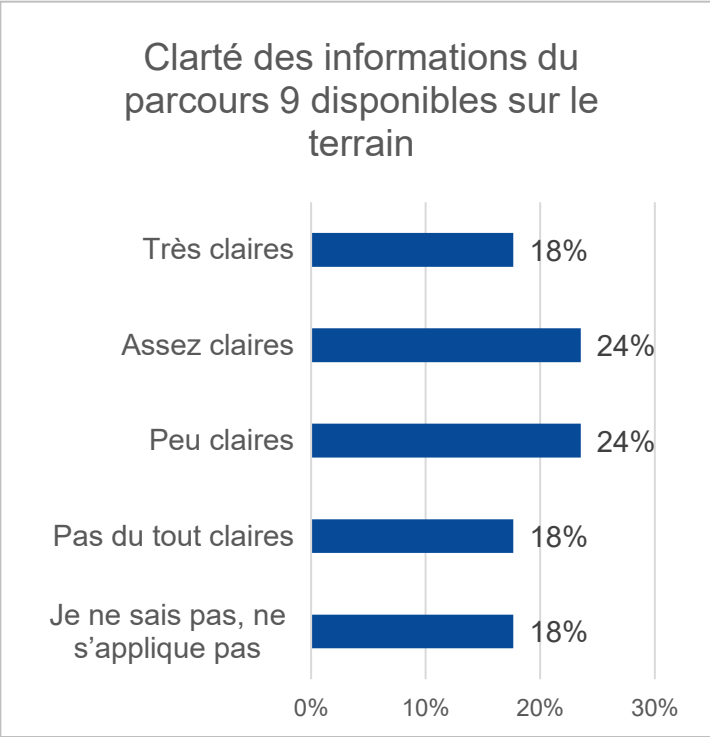
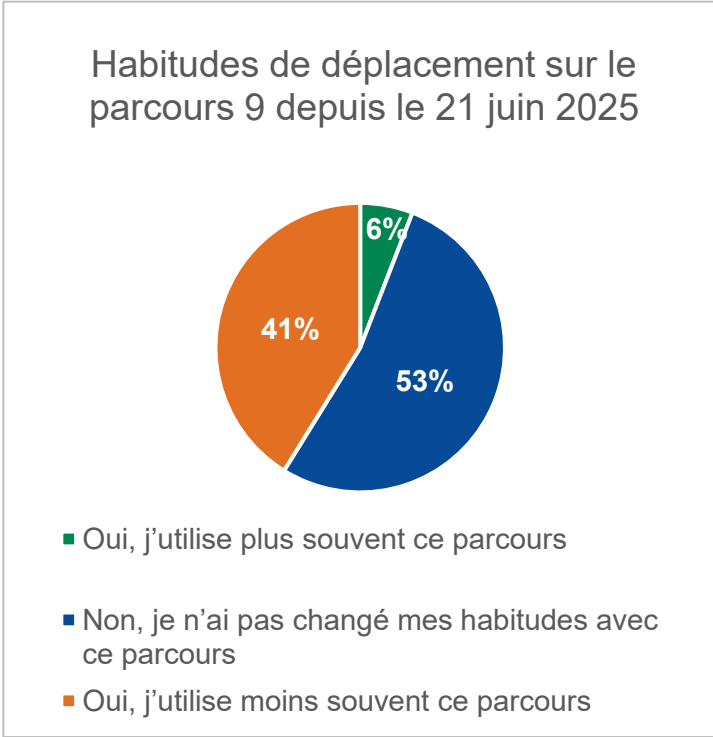
PARCOURS 9

FRÉQUENCE D'UTILISATION ET MODIFICATION DES HABITUDES (PARCOURS 9)

Q11. Les prochaines questions s'adressent spécifiquement aux personnes utilisant habituellement le parcours 9 dans le secteur de la rue Saint-Vallier Ouest.
Q12. Avez-vous modifié vos habitudes de déplacement avec le parcours 9 depuis le 21 juin 2025, soit depuis l'instauration de son nouveau trajet ?
Q16. En ce qui concerne le parcours 9, diriez-vous que les informations disponibles sur le terrain ou sur les outils numériques au sujet des modifications des trajets sont claires?
Base : Q11. répondants qui prennent le parcours 9. (n = 18).

5 % des répondants déclarent utiliser le parcours 9 (18 répondants).

42 % des utilisateurs du parcours 9 considèrent que les informations à propos de ce parcours sur le terrain sont très claires ou assez claires et ce pourcentage monte à 53 % pour les informations disponibles sur les outils numériques. 2 répondants ont laissé une suggestion pour améliorer l'information disponible : s'assurer que l'application soit à jour et ajouter des affiches d'information sur chaque arrêt.



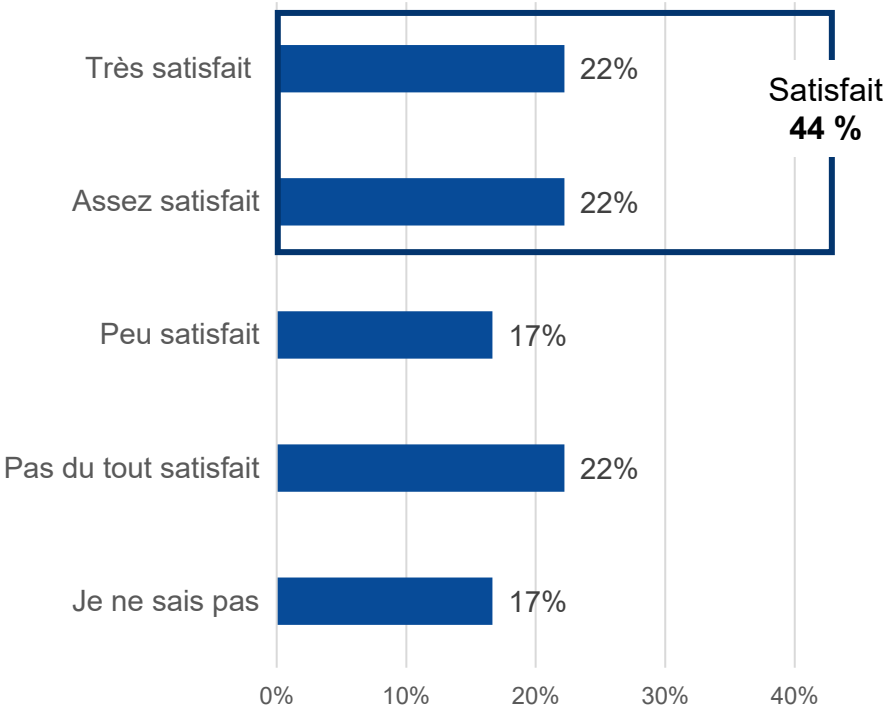
SATISFACTION DU NOUVEAU PARCOURS 9

Q14. Dans quelle mesure êtes-vous généralement satisfait du nouveau trajet du parcours 9, en vigueur depuis le 21 juin 2025?

Q15. Pourquoi êtes-vous peu satisfait ou pas du tout satisfait concernant le nouveau trajet du parcours 9?

Base : Q11. répondants qui prennent le parcours 9. (n = 18).

Satisfaction du nouveau trajet du parcours 9, en vigueur depuis le 21 juin 2025



44 % des répondants qui utilisent le parcours 9 sont très ou assez satisfaits du nouveau trajet en vigueur depuis le 21 juin 2025.

Les utilisateurs qui ne font que traverser le secteur ne sont pas plus nombreux à être satisfaits du nouveau trajet (43 %) que ceux qui montent ou descendent dans le secteur de la rue Saint-Vallier (50 %).

Les raisons de l'insatisfaction

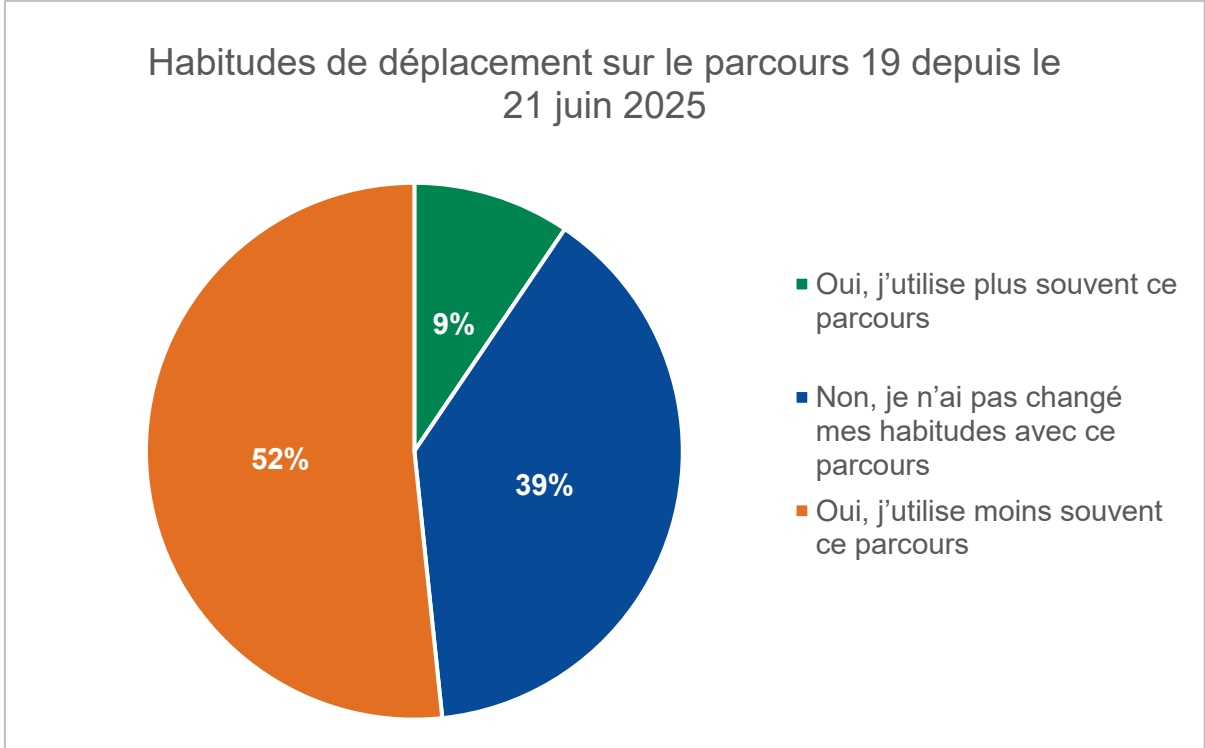
- Un éloignement des arrêts, qui oblige à marcher davantage pour rejoindre le parcours souhaité.
- Une perte de régularité du service, jugé moins fiable qu'auparavant.
- Un tracé moins adapté, le trajet ne passant plus aux endroits fréquemment utilisés par les usagers.
- Des difficultés de manœuvre du bus dans certaines rues, ce qui nuit à la fluidité du service.
- Des arrêts trop éloignés des commerces, rendant les déplacements moins pratiques.
- Le déplacement de l'arrêt vers la rue Charest (pour la direction ouest), perçu comme moins pratique et moins accessible.

PARCOURS 19

FRÉQUENCE D'UTILISATION ET MODIFICATION DES HABITUDES (PARCOURS 19)

Q18. Les prochaines questions s'adressent spécifiquement aux personnes utilisant habituellement le parcours 19 dans le secteur de la rue Saint-Vallier Ouest.
Q19. Avez-vous modifié vos habitudes de déplacement avec le parcours 19 depuis le 21 juin 2025, soit depuis l'instauration de son nouveau trajet ?
Base : Q18. répondants qui prennent le parcours 19. (n = 212).

64 % des répondants déclarent utiliser le parcours 19. Parmi ces répondants, près de la moitié (52 %) affirment avoir réduit leur utilisation de ce parcours depuis l'instauration de son nouveau trajet au 21 juin 2025.



Modifier les habitudes de déplacement avec le parcours 19 depuis le 21 juin 2025, soit depuis l'instauration de son nouveau trajet	2025	2024
Oui, j'utilise plus souvent ce parcours	9 %	6 %
Non, je n'ai pas changé mes habitudes avec ce parcours	39 %	45 %
Oui, j'utilise moins souvent ce parcours	52 %	49 %

COMMUNICATIONS SUR LES TRAVAUX (PARCOURS 19)

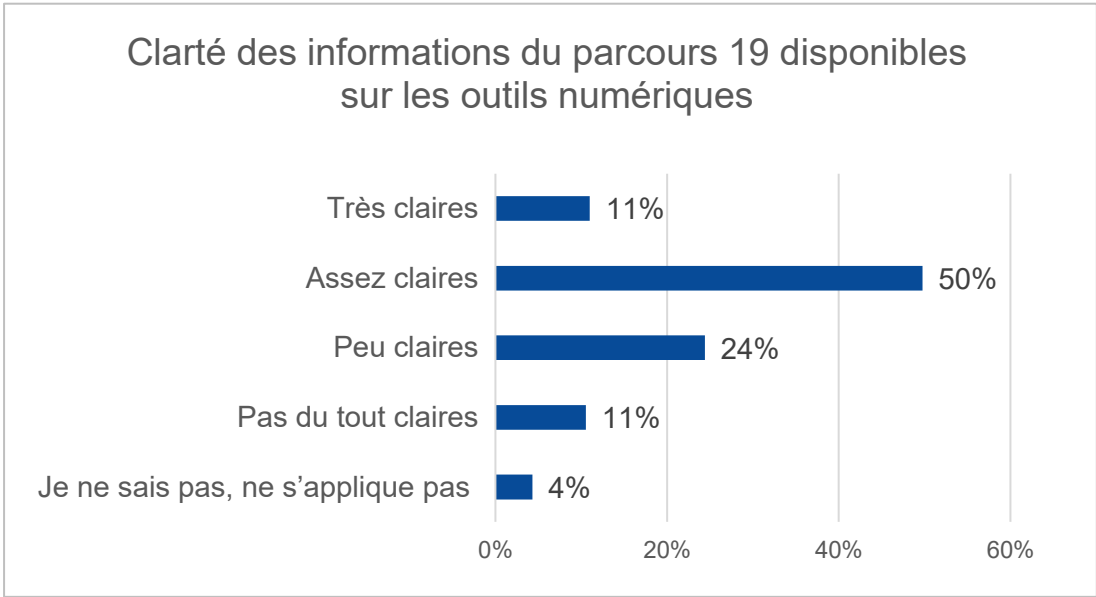
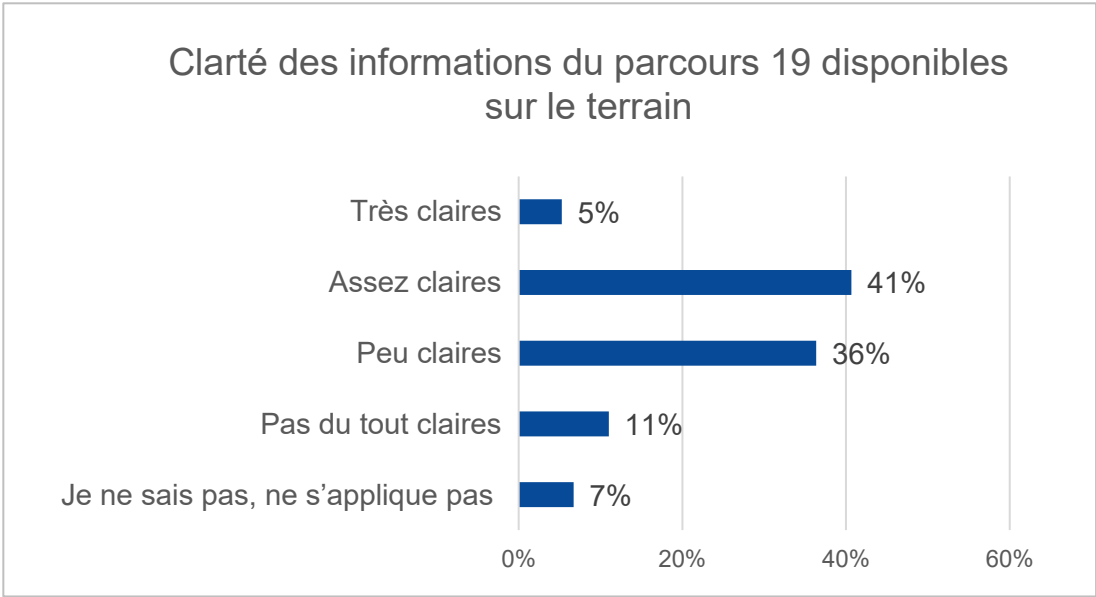
Q23. En ce qui concerne le parcours 19, diriez-vous que les informations disponibles sur le terrain ou sur les outils numériques au sujet des modifications des trajets sont claires?

Base : Q18. répondants qui prennent le parcours 19. (n = 212).

Près de la moitié des répondants (46 %) considèrent que les informations du parcours 19 disponibles sur le terrain sont assez claires ou très claires. Il s'agit d'une amélioration notable par rapport à 2024, alors que 25 % des répondants partageaient cet avis.

On observe la même tendance pour les informations du parcours 19 disponibles sur les outils numériques : 61 % des répondants les jugent maintenant très ou assez claires, soit une progression importante comparativement à 2024, où 30 % exprimaient cette opinion.

38 répondants qui utilisent le parcours 19 ont laissé un commentaire à la question sur les communications du parcours 9, la plupart de ces commentaires sont au sujet de la réduction de passage et du déplacement des arrêts. En termes de communication, la mise à jour de l'application est l'élément le plus fréquent.

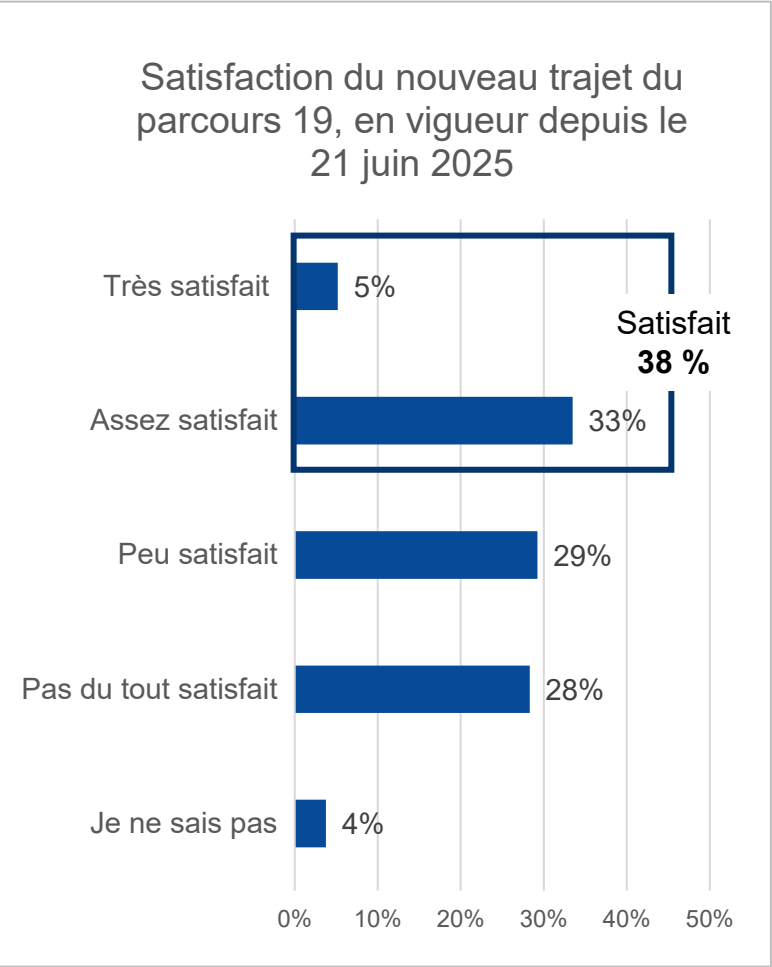


SATISFACTION DU NOUVEAU PARCOURS 19

Q21. Dans quelle mesure êtes-vous généralement satisfait du nouveau trajet du parcours 19, en vigueur depuis le 21 juin 2025?

Q22. Pourquoi êtes-vous peu satisfait ou pas du tout satisfait concernant le nouveau trajet du parcours 19?

Base : Q18. répondants qui prennent le parcours 19. (n = 212).



38 % des répondants qui utilisent le parcours 19 sont très ou assez satisfaits du nouveau trajet en vigueur depuis le 21 juin 2025. ce résultat supérieur à celui de l'année dernière (31 % très ou assez satisfait).

Il n'y a pas de différence dans la satisfaction du nouveau parcours 19 entre les usagers qui ne font que traverser le secteur (37 %) et ceux qui montent ou descendent dans le secteur de la rue Saint-Vallier (39 %).

Les raisons de l'insatisfaction (116 commentaires) : Les commentaires révèlent qu'une insatisfaction est liée à trois facteurs dominants :

- Arrêts beaucoup trop éloignés, surtout à cause du déplacement vers Charest.
- Fréquence nettement réduite, rendant le service peu utile.
- Parcours jugé compliqué et inefficace, entraînant confusion et perte de temps.

Résultat : plusieurs usagers disent abandonner le transport en commun au profit de l'auto

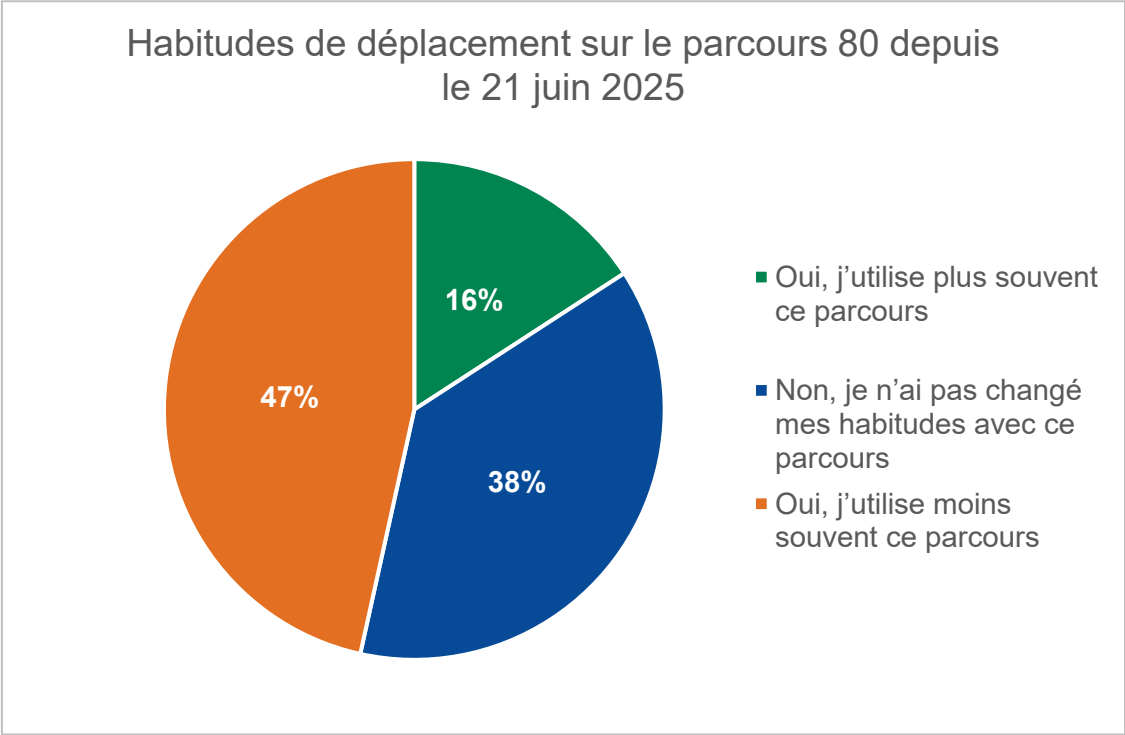
Satisfaction du parcours 19	2025	2024
Très satisfait	5 %	8 %
Assez satisfait	33 %	23 %
Peu satisfait	29 %	34 %
Pas du tout satisfait	28 %	25 %
Je ne sais pas	4 %	11 %

PARCOURS 80

FRÉQUENCE D'UTILISATION ET MODIFICATION DES HABITUDES (PARCOURS 80)

Q25. Les prochaines questions s'adressent spécifiquement aux personnes utilisant habituellement le parcours 80 dans le secteur de la rue Saint-Vallier Ouest.
Q26. Avez-vous modifié vos habitudes de déplacement avec le parcours 80 depuis le 21 juin 2025, soit depuis l'instauration de son nouveau trajet ?
Base : Q25. répondants qui prennent le parcours 80. (n = 101).

30 % des répondants déclarent utiliser le parcours 80. Parmi ces répondants, 38 % affirment avoir réduit leur utilisation de ce parcours depuis l'instauration de son nouveau trajet au 21 juin 2025 et 16 %, d'avoir augmenté leur utilisation de ce parcours.



Modifications des habitudes de déplacement avec le parcours 80 depuis le 21 juin 2025 (instauration du nouveau trajet)	2025	2024
Oui, j'utilise plus souvent ce parcours	16 %	6 %
Non, je n'ai pas changé mes habitudes avec ce parcours	38 %	43 %
Oui, j'utilise moins souvent ce parcours	47 %	51 %

COMMUNICATIONS SUR LES TRAVAUX (PARCOURS 80)

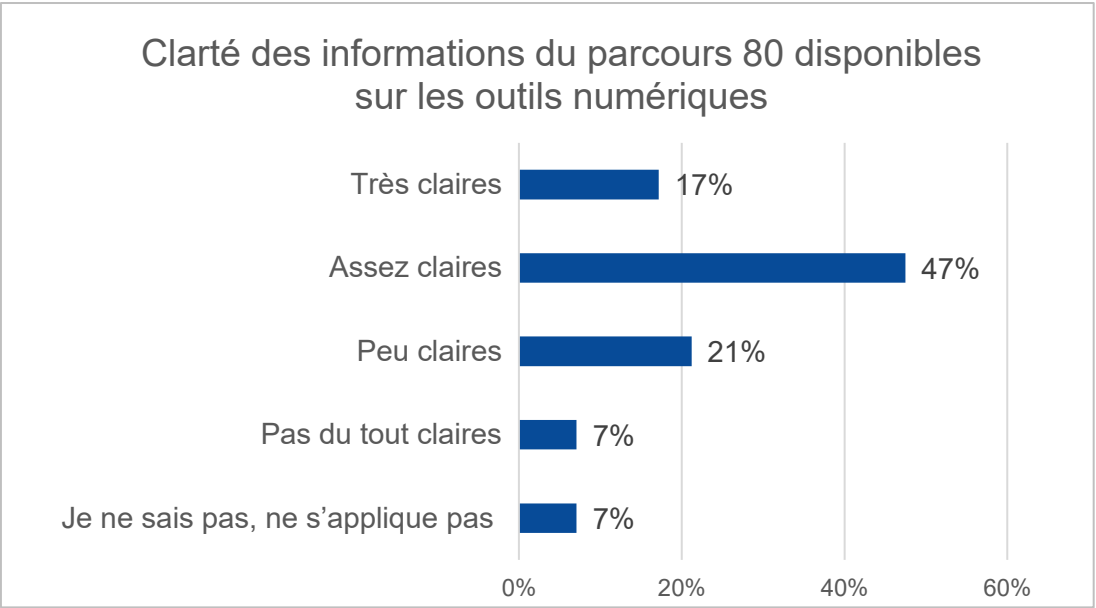
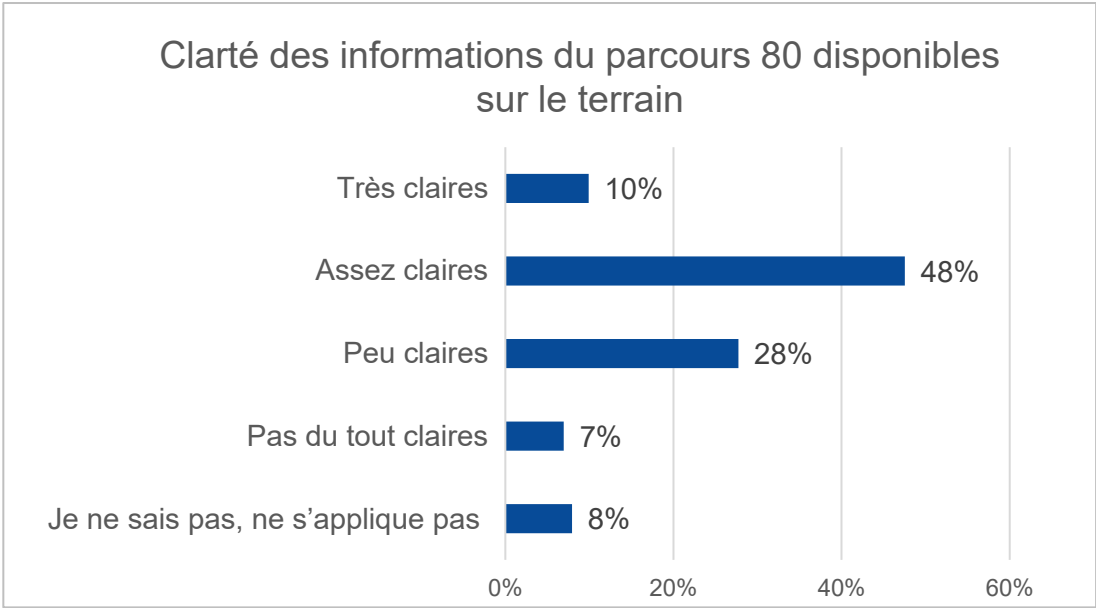
Q30. En ce qui concerne le parcours 80, diriez-vous que les informations disponibles sur le terrain ou sur les outils numériques au sujet des modifications des trajets sont claires?

Base : Q25. répondants qui prennent le parcours 80. (n = 101).

Plus de la moitié des répondants (58 %) considèrent que les informations du parcours 80 disponibles sur le terrain sont assez claires ou très claires. Il s'agit d'une amélioration notable par rapport à 2024, alors que 43 % des répondants partageaient cet avis.

On observe la même tendance pour les informations du parcours 80 disponibles sur les outils numériques : 64 % des répondants les jugent maintenant très claires ou assez claires, soit une progression importante comparativement à 2024, où 26 % exprimaient cette opinion.

Le principal commentaire d'amélioration pour la communication est semblable aux autres trajets : La mise à jour en direct de l'application mobile Nomade et de Google Maps



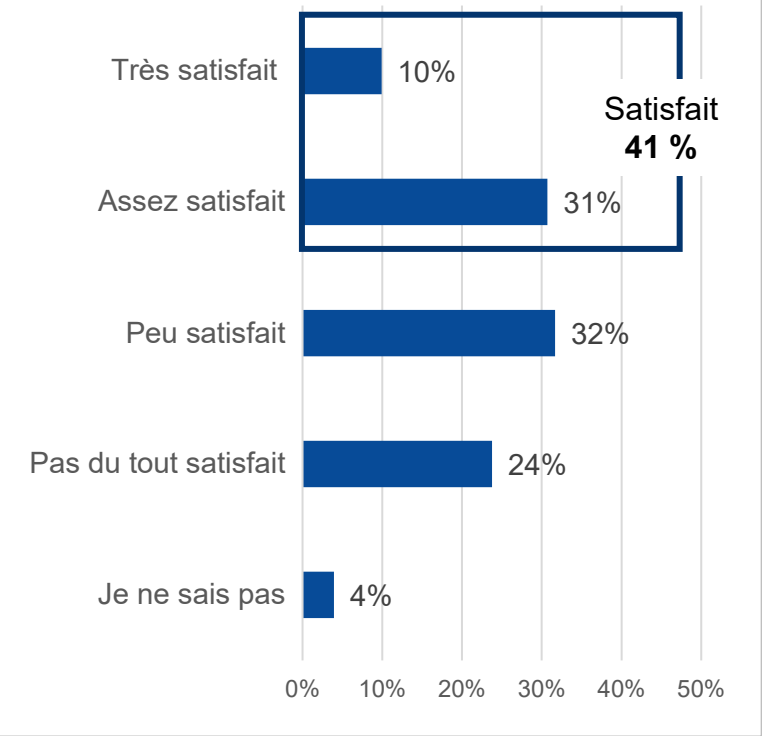
SATISFACTION DU NOUVEAU PARCOURS 80

Q28. Dans quelle mesure êtes-vous généralement satisfait du nouveau trajet du parcours 80, en vigueur depuis le 21 juin 2025?

Q29. Pourquoi êtes-vous peu satisfait ou pas du tout satisfait concernant le nouveau trajet du parcours 80?

Base : Q25. répondants qui prennent le parcours 80. (n = 101).

Satisfaction du nouveau trajet du parcours 80, en vigueur depuis le 21 juin 2025



41 % des répondants qui utilisent le parcours 19 sont très ou assez satisfaits du nouveau trajet en vigueur depuis le 21 juin 2025. ce résultat est supérieur à celui de l'année dernière (29 % très ou assez satisfait). Il y a une petite différence dans la satisfaction du nouveau parcours 19 entre les usagers qui ne font que traverser le secteur (46 %) et ceux qui montent ou descendent dans le secteur de la rue Saint-Vallier (39 %).

Les raisons de l'insatisfaction (49 commentaires) : Les commentaires révèlent qu'une insatisfaction est liée à trois facteurs dominants :

- Les arrêts ont été déplacés trop loin, obligeant à marcher beaucoup plus, ce qui crée des difficultés (hiver, mobilité réduite, enfants).
- Les nombreux détours rendent le trajet plus long, moins efficace et moins compréhensible.
- La perte de desserte de Saint-Vallier et des secteurs clés coupe l'accès à des destinations importantes, diminuant la pertinence du parcours pour les usagers.

Satisfaction du parcours 1	2025	2024
Très satisfait	10 %	11 %
Assez satisfait	31 %	18 %
Peu satisfait	32 %	33 %
Pas du tout satisfait	24 %	27 %
Je ne sais pas	4 %	11 %

PARCOURS 85

FRÉQUENCE D'UTILISATION ET ASPECTS IMPORTANTS (PARCOURS 85)

Q33. Depuis le début des travaux de réaménagement de la rue Saint-Vallier Ouest, avez-vous modifié vos habitudes de déplacement (...) trajet?

Q37. Dans quelle mesure êtes-vous généralement satisfait du nouveau trajet du parcours 85 (...)?

Q38. Pourquoi êtes-vous peu satisfait ou pas du tout satisfait concernant le nouveau trajet du parcours 85?

Q37. En ce qui concerne le parcours 85, diriez-vous que les informations disponibles sur le terrain ou sur les outils numériques au sujet des modifications des trajets sont claires?

Base : Q32. répondants qui prennent le parcours 85. (n = 12).

Au total, 12 répondants utilisent le parcours 85. Parmi eux, 7 répondants n'ont pas changé leurs habitudes de déplacement avec ce parcours, tandis que 3 d'entre eux l'utilisent moins souvent.

9 des 12 participants considèrent que les informations disponibles sur le terrain sont assez claires ou très claires et 8 que les informations disponibles sur les outils numériques sont assez claires.

En ce qui concerne la satisfaction générale du parcours 85, 9 des 12 participants se disent assez satisfaits ou très satisfaits. Le répondant insatisfait mentionne que les arrêts sont trop éloignés. Il ne semble pas y avoir de différence entre les usagers du parcours 85 qui monte et descend de l'autobus dans le secteur des travaux sur Saint-Vallier Ouest. Comme pour les autres parcours l'éloignement des arrêts est le point le plus important des commentaires des personnes qui sont insatisfaites du nouveau trajet.

NOUVEAUX ARRÊTS SUR LE BOULEVARD CHAREST

NOUVEAUX ARRÊTS SUR LE BOULEVARD CHAREST

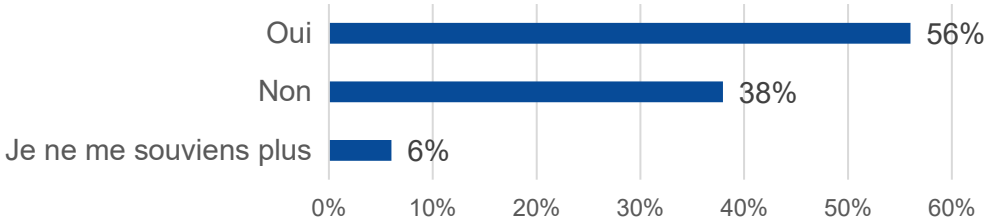
Q48. Durant les travaux, les parcours 1, 9, 19, 80 et 85 circulaient sur le boulevard Charest et y desservaient les arrêts entre la rue de l'Aqueduc et la rue Saint-Vallier Ouest.

Q49. Est-ce que l'utilisation de ces arrêts sur le boulevard Charest a eu un impact sur votre utilisation du transport en commun pour les parcours 1, 9, 19, 80 et 85 ?

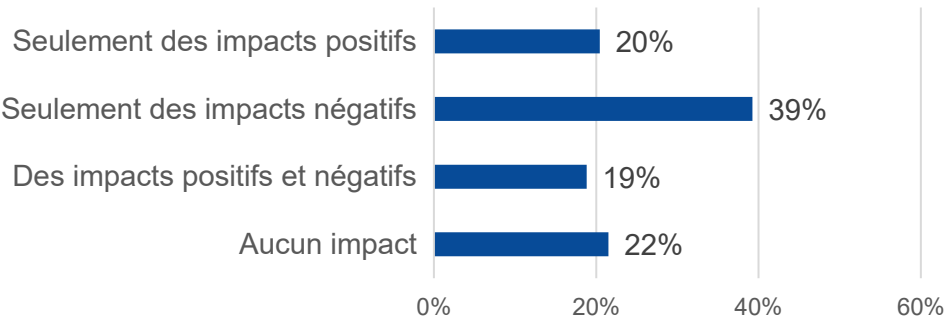
Q50. Quels étaient ou sont encore les principaux impacts qu'ils soient positifs ou négatifs en lien avec ce changement ?

Base : Q48. répondants ont utilisé ces arrêts (n = 186).

Utilisation des arrêts sur le boulevard Charest



Impact des nouveaux arrêts sur le boulevard Charest



111 répondants ont laissé un commentaire sur les impacts du déplacement de certains arrêts sur le boulevard Charest.

Impacts négatifs : Les commentaires montrent surtout une augmentation importante de la distance à parcourir pour rejoindre les arrêts. Les usagers doivent marcher plus longtemps, ce qui complique les déplacements, particulièrement pour les personnes âgées, les familles ou celles ayant des limitations physiques.

Plusieurs mentionnent également un sentiment de sécurité réduit en raison de la circulation rapide, des traversées difficiles et de l'environnement moins convivial pour les piétons sur le boulevard Charest.

Ces changements entraînent aussi un temps de déplacement global plus long, autant à cause de la marche supplémentaire que des retards liés au trafic.

Pour certains, l'accessibilité aux commerces et services du quartier est diminuée, et la fiabilité perçue du réseau s'en trouve affectée.

Impacts positifs : Quelques personnes sont désormais plus près d'un arrêt, et la présence de plusieurs lignes au même endroit peut réduire le temps d'attente.

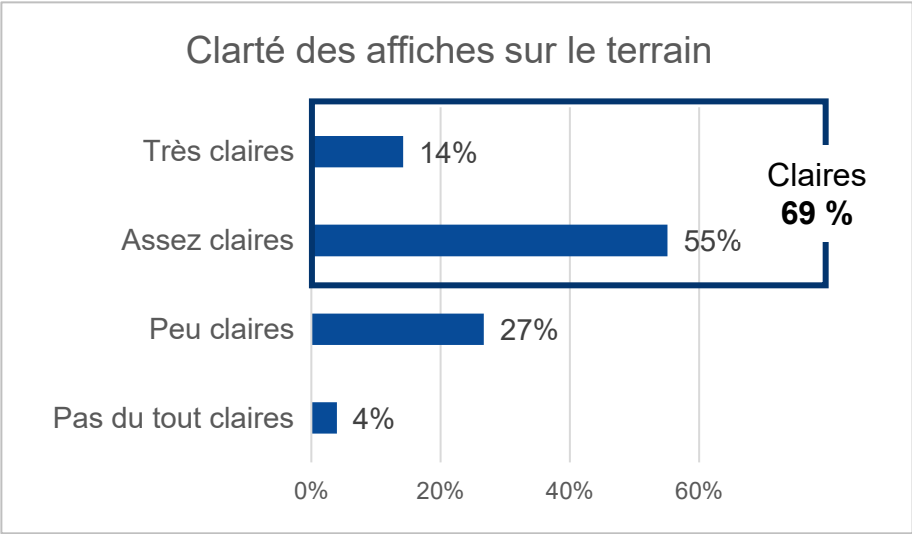
Dans certains cas, le passage par Charest permet aussi des trajets perçus comme plus directs et moins détournés.

COMMUNICATIONS

AFFICHAGE SUR LE TERRAIN

Q39. Avez-vous vu et/ou consulté dans le secteur Saint-Vallier, avant le début ou pendant la période des travaux, l'une ou l'autre de ces affiches ?
Q40. Ces affiches sont-elles claires à vos yeux ?
Q41. Pourquoi trouvez-vous que ces affiches sont peu ou pas du tout claires? Que pourrait-on faire pour améliorer leur compréhension ?
Base : Tous les répondants qui utilisent les services du RTC (n = 332).

Visibilité de l’affichage sur le terrain	2025
Oui, je les ai vues et consultées	35 %
Oui, je les ai vues, mais je ne les ai pas consultées	18 %
Non, je n’ai pas vu ces affiches	39 %
Je ne me souviens plus	8 %



Plus du deux tiers des répondants qui ont vu ces affiches considèrent qu’elles étaient très claires ou assez claires.

Selon les 40 répondants qui considèrent que l’affichage sur le terrain était peu ou pas du tout clair et qui ont laissé un commentaire, les affiches sont perçues comme trop complexes, illisibles et peu utiles sur le terrain. Elles ne permettent pas de comprendre clairement où passe le trajet, dans quel sens, et où se trouvent les arrêts.

Les superpositions de lignes bleues, les flèches multiples et l’absence d’indication d’arrêts rendent l’affiche illisible.

L’information est jugée trop dense, trop petite et non à jour.

Les usagers souhaitent un visuel simplifié, davantage orienté parcours par parcours, avec des arrêts visibles, des codes couleur distincts, et des formats accessibles (virtuel, lisible, QR bien placé).



AFFICHE AVIS TERRAIN

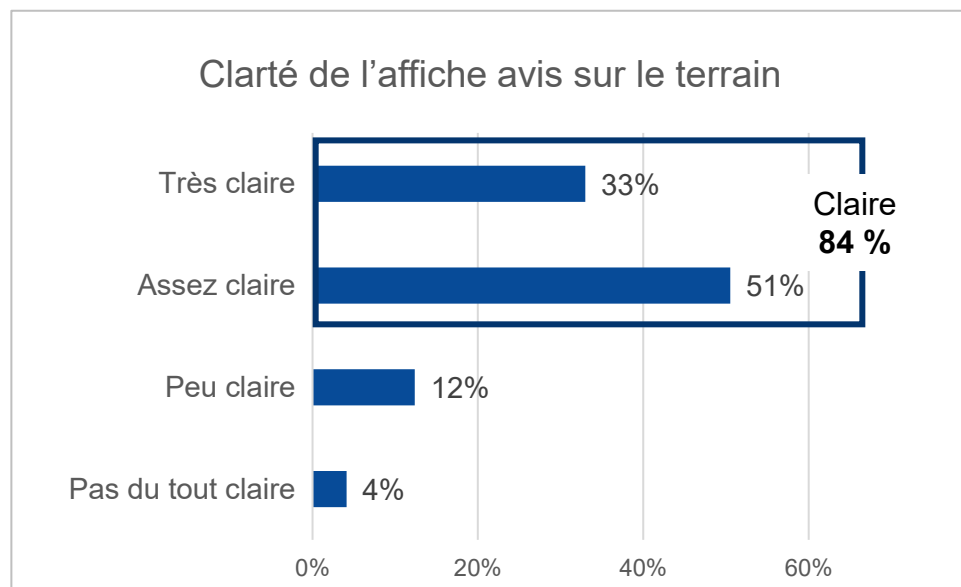
Q42. Avez-vous vu et/ou consulté cette affiche près de la caserne de pompier, au coin Aqueduc et des Oblats, durant la période des travaux ?

Q43. Cette affiche est-elle claire à vos yeux ? Q38. Pourquoi êtes-vous peu satisfait ou pas du tout satisfait concernant le nouveau trajet du parcours 85?

Q42. Pourquoi trouvez-vous que cette affiche est peu ou pas du tout claire? Que pourrait-on faire pour améliorer sa compréhension ?

Base : Tous les répondants qui utilisent les services du RTC (n = 332).

Visibilité de l’affiche avis sur le terrain	2025
Oui, je l’ai vue et consultée	19 %
Oui, je l’ai vue, mais je ne l’ai pas consultée	10 %
Non, je n’ai pas vu cette affiche	65 %
Je ne me souviens plus	5 %



La majorité des répondants qui ont vu ces affiches considèrent qu'elles étaient très claires ou assez claires (84 %).

Selon les 40 répondants qui considèrent que l'avis utilisé sur le terrain près de la caserne et pompier était peu ou pas du tout clair et qui ont laissé un commentaire, le RTC devrait prioriser les cartes ou les visuels pour montrer le nouveau parcours ou les arrêts déplacés.

Il est aussi conseillé d'utiliser le moins de texte possible, de faire des avis directement aux résidants à proximité et d'éviter de référer au site interne, car des utilisateurs pourrait ne pas avoir accès.

Avis

Parcours 19

Veuillez noter que le
parcours 19 **circule
maintenant dans les
deux directions** à cet arrêt
(vers Grand Théâtre et
vers Limoilou).

**Pour surveiller le passage
de votre parcours dans la
bonne direction :**

Repérez
l'afficheur au
devant de l'autobus



Suivez son arrivée
sur l'**application**
Nomade Temps Réel.



○

Pour tous les détails:


rtcquebec.ca/avis

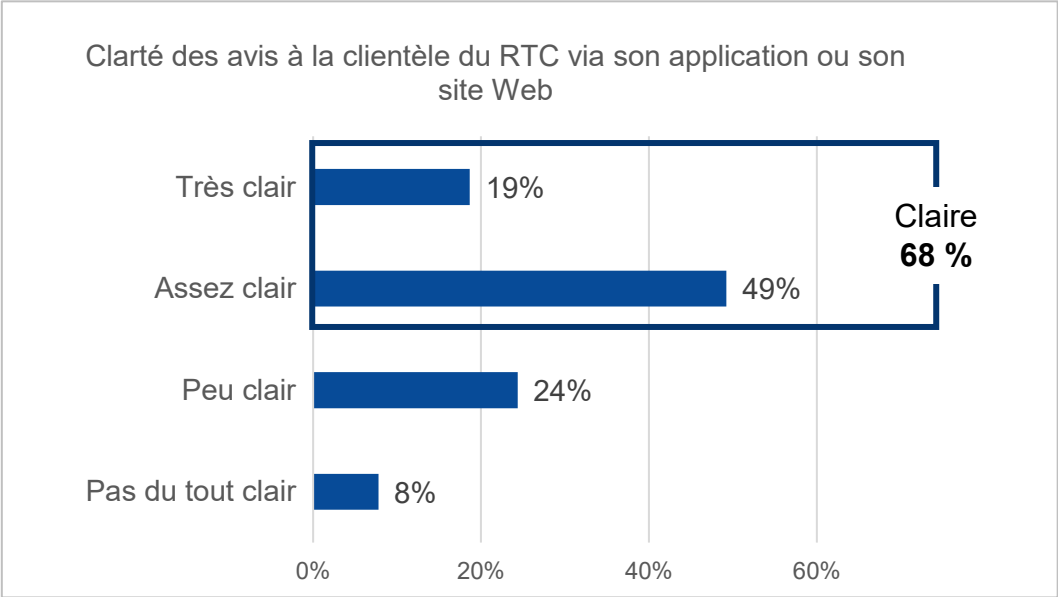
 418 627-2511



CLARTÉ DES COMMUNICATIONS VIA LE SITE WEB ET L'APPLICATION NOMADE

Q45. En plus de l’affichage sur le terrain, avez-vous consulté les avis à la clientèle du RTC via son application ou son site Web avant ou pendant les travaux ?
Q46. Ces avis étaient-ils clairs pour vous aider à comprendre où utiliser les parcours ?
Q47. Pourquoi trouvez-vous que ces avis étaient peu ou pas du tout clairs ? Que pourrait-on faire pour les améliorer ?
Base : Tous les répondants qui utilisent les services du RTC (n = 332).

Consultation des avis à la clientèle du RTC via son application ou son site Web	2025
Oui	58 %
Non	30 %
Je ne me souviens plus	12 %



Plus du deux tiers des répondants qui consultent les avis sur l’application Nomade ou le site Web du RTC considèrent que ces avis étaient très clairs ou assez clairs.

Selon les 47 répondants qui considèrent que les communications sur l’application Nomade et le site Web du RTC étaient peu ou pas du tout claires et qui ont laissé un commentaire, il y a un besoin très fort de visualisation et de mise à jour en temps réel.

L’irritant majeur est l’incapacité de **savoir où sont les nouveaux arrêts** lorsque leur arrêt habituel n’est pas desservi et **l’incapacité à visualiser le nouveau trajet** dans les cartes et l’application. En plus de ces éléments, des commentaires sont liés à :

- Le manque de cohérence entre les différents outils : application, site web, avis textuels, trajets réels.
- Le retard dans les mises à jour : avis publiés, mais non reflétés dans l’application ou sur la carte.
- Une communication trop textuelle : des cartes simples et des images seraient priorisées par les répondants surtout pour la visualisation des nouveaux parcours qui est difficile à faire en ayant seulement les noms de rue en format textuel.
- Ces enjeux créent de la confusion, de l’insécurité dans les déplacements et parfois des retards.

RÉSIDENTS ET COMMERÇANTS

IMPACTS SUR LE QUOTIDIEN DES RÉSIDANTS

Q51. Habitez-vous dans l’une des rues touchées par les modifications des parcours (...) ou à proximité de ces rues?
Q52. La récente circulation des autobus dans votre rue ou à proximité a-t-elle des impacts dans votre quotidien?
Q53. Quels sont les principaux impacts dans votre quotidien qu’ils soient positifs ou négatifs?
Base : participants qui résident dans les rues touchées par les modifications de parcours (n = 193).

56 % des répondants résident dans les rues touchées par les modifications de parcours ou à proximité.

41 % des répondants qui résident dans les rues touchées ont subi des impacts négatifs à la suite des modifications de parcours.

Impacts sur les résidants	2025	2024
Seulement des impacts positifs	9 %	2 %
Des impacts positifs et négatifs	22 %	21 %
Seulement des impacts négatifs	41 %	45 %
Aucun impact	27 %	31 %

Au total, 112 répondants ont spécifié les Impacts que les modifications de parcours ont eus sur leur quotidien.

Impact positif :

Les commentaires sont surtout en lien avec la réduction de la circulation et du bruit pour les tronçons où le passage de parcours de bus a été retiré. Il y a aussi la mention que pour certains répondants, le nouveau parcours rapproche les arrêts de leur domicile.

Impact négatif :

Complexité de l’accessibilité : certains arrêts sont plus loin du domicile des répondants et créé l’obligation de marché plus longtemps. Cela cause des problèmes surtout pour les usagers qui ont des problèmes de mobilité. Des usagers qui ont des enfants considèrent que les arrêts sont maintenant trop éloignés pour utiliser le service. Il y a aussi plusieurs mentions de l’état des trottoirs qui sont mal entretenus dans des rues résidentielles. Une impression d’avoir un moins bon service de la part du RTC.

Circulation accrue : le sentiment de sécurité est affecté par l’augmentation de la circulation dans des rues étroites et résidentielles aussi en lien avec le passage près d’une école et de garderies. L’augmentation de la circulation amène aussi des nuisances par le bruit, la poussière et la vibration. Certains ont l’impression de perdre de leur intimité.

Impacts sur la vie quotidienne : Plus d’utilisation de l’auto (donc plus de congestion). Stationnements retirés, la circulation modifiée augmente le stress. Commerces moins accessibles.

IMPACT SUR LES COMMERÇANTS

Q56. Pouvez-vous expliquer ces impacts, s'il y a lieu, sur votre achalandage et vos employés ?
Q55, les modifications apportées aux parcours 1, 9, 19, 80 et 85 ont-elles eu un impact sur les aspects suivants en 2025
base : participants qui sont commerçants (n = 9).

9 répondants sont des commerçants et plus de la moitié d'entre eux considère que les nouveaux parcours ont eu des impacts négatifs sur l'achalandage de leur commerce et sur les déplacements de leurs employés.

Les impacts mentionnés par les commerçants sont que les arrêts sont déplacés trop loin et que les clients doivent marcher plus longtemps pour se rendre au commerce. Pour les des déplacements des employés, il est mentionné qu'il y a beaucoup de retard pour les nouveaux parcours et que ce n'est pas clair quels arrêts il faut utiliser.

Impacts sur l'achalandage du commerce	2025	2024
Seulement des impacts positifs	1	1
Des impacts positifs et négatifs	0	–
Seulement des impacts négatifs	6	5
Aucun impact	0	2
Je ne sais pas, ne s'applique pas	2	2

Impacts sur les déplacements des employés	2025	2024
Seulement des impacts positifs	0	0
Des impacts positifs et négatifs	0	–
Seulement des impacts négatifs	5	6
Aucun impact	2	1
Je ne sais pas, ne s'applique pas	0	3

COMMENTAIRES

Q57. Avez-vous d'autres commentaires ou suggestions à faire en lien avec la modification des parcours 1, 9 19, 80 et 85 dans le secteur de la rue Saint-Vallier Ouest?
Base : tous les répondants au questionnaire (n = 347).

118 participants ont laissé un commentaire ou une suggestion en lien avec la modification des 1, 9, 19, 80 et 85 dans le secteur de la rue Saint-Vallier Ouest. Les thèmes principaux abordés par les répondants sont :

Diminution des services du RTC : plusieurs répondants demandent une augmentation de la fréquence, surtout de la ligne 19 (retour aux passages au 30 minutes. La fréquence jugée insuffisante pour un parcours essentiel vers la Haute Ville et Limoilou. Les autres lignes sont aussi abordées (1, 80, 85. La demande est d'aussi d'améliorer les fréquences, surtout hors pointe et la suggestion d'éviter que plusieurs parcours passent en même temps (« j'en manque un, je les manque tous »).

Retour des bus sur Saint-Vallier Ouest : ce thème est très présent dans les commentaires des répondants qui ont une la perception que la déviation isole des résidents, allonge les trajets, diminue l'accès à l'artère commerciale, rend le quartier moins attractif.

Conservation du double sens sur Saint-Vallier : de nombreux citoyens s'opposent au sens unique de la circulation sur la rue Saint-Vallier.

Préoccupations pour l'accessibilité aux services du RTC : nombreux répondants expriment un impact sur l'accessibilité des services est exacerbé pour les personnes aînées, à mobilité réduite, les familles avec poussettes, car les nouveaux parcours demandent de marché plus longtemps et parfois sur des rues avec des trottoirs étroits, mal entretenus et peu déneigés.

Fiabilité du service : Plusieurs signalent que les parcours difficiles à comprendre qu'il y a beaucoup de retards et horaires non respectés. Certain des trajets détournés jugés inutiles (ex. ligne 85). Un nombre important de citoyens ont exprimé des préoccupations concernant la fiabilité des horaires, notamment pour les parcours 19 et 80. Des retards fréquents sont rapportés, ainsi qu'une insatisfaction lors de l'annulation de certains trajets, en particulier pour le parcours 80. Ces expériences poussent certains à usager du RTC à acheter une voiture, utiliser Communauto, prendre un scooter, faire leurs trajets à pied ou à vélo. Certains répondants perçoivent le service comme moins fiable et moins pratique qu'avant les travaux.