Info-Chantier

Guide d'accompagnement dans le cadre d'un chantier majeur

VILLE DE QUÉBEC

Ouvrages anticrues de la **rivière Lorette**

Table des matières

Introduction 5

Se préparer à vivre un chantier majeur 7

- Gestion des impacts d'un chantier 8
- Informations essentielles si votre secteur est concerné par des travaux majeurs 9
- Autres sujets 11
- S'informer au sujet d'un chantier majeur 13

Exploiter un commerce pendant un chantier majeur 14

- Un soutien personnalisé pour les commerces pendant les travaux 14
- Parlez-nous de vous 15
- Affichage et visibilité 16
- Aide financière aux entreprises 16
- Aménagement et modification des cafés-terrasses sur le domaine public 17
- Circulation et stationnement pour la clientèle et le personnel des commerces 17

Équipe Info-Chantier 19

- Son rôle 19

Qu'est-ce qu'un chantier majeur? 22

- Étapes de réalisation d'un chantier majeur 24
  1. Conception et planification 24
  2. Planification de la construction 26
  3. Sélection de l'entreprise qui réalisera les travaux 26
  4. Réalisation des travaux 27
- Exemple de projet intégré 33

Conclusion 34

- Liens utiles 35

Travaux dans la **rue Sainte-Famille**

Introduction

Ce guide vise à informer et à sensibiliser la population, les entreprises, les organismes, les institutions et les commerces sur **le déroulement d'un chantier majeur** dans leur milieu de vie. Il met de l'avant **l'importance de la collaboration entre la Ville et la collectivité** pour assurer le déroulement efficace et harmonieux des travaux.

En favorisant une communication proactive et transparente, ce guide permet de circonscrire les défis liés à la cohabitation avec un chantier et d'ajuster les attentes de chacune des parties en conséquence.

Au-delà de son volet informatif, ce guide rappelle les principes de sécurité à respecter et propose des conseils pratiques pour minimiser les impacts d'un chantier au quotidien.

Il s'inscrit aussi dans une démarche visant à expliquer **le rôle et les responsabilités** de chacune et de chacun dans le bon déroulement des travaux.

Travaillons ensemble pour un chantier réussi!

– Équipe Info-Chantier

Se préparer à vivre un chantier majeur

Travaux dans la **rue Saint-Gabriel**

Se préparer à vivre un chantier majeur

Avant le début de travaux d'envergure dans un secteur, la Ville informe la population par divers moyens (lettre, avis, dépliant, séance d'information, etc.).

Il est essentiel de prendre connaissance des informations transmises et de communiquer avec le **311** pour :

- Signaler toute intention de réaliser des travaux sur votre propriété (fondations, façade, etc.), afin de coordonner les interventions et saisir d'éventuelles occasions;
- Faire part de vos besoins spécifiques (accès, livraisons, déménagement, transport adapté, etc.) pour bénéficier d'un accompagnement adéquat.

Nous vous encourageons également à transmettre vos coordonnées, incluant un numéro où nous pouvons vous joindre facilement. Cela nous permettra de vous informer rapidement en cas de changement ou de situation particulière liée aux travaux (coupure d'eau, accès restreint, stationnement, etc.).

Votre collaboration est essentielle : nous vous encourageons à nous faire part de vos besoins.

– Équipe Info-Chantier

Gestion des impacts d'un chantier

Lors de la réalisation de travaux, les conditions de déplacement peuvent être modifiées. L'accès aux propriétés, les trajets des piétonnes et piétons, cyclistes et automobilistes, ainsi que le revêtement de sol peuvent être temporairement affectés.

Ces changements pourraient perturber certaines de vos activités. Toutefois, la Ville met tout en œuvre pour minimiser les impacts.

Accès non conforme

L'accès à votre propriété ne semble pas conforme ou ne répond pas à vos besoins en matière de mobilité? N'hésitez pas à le signaler à l'équipe **Info-Chantier**.

Exemples • Accès non conformes

Informations essentielles si votre secteur est concerné par des travaux majeurs

Accès

L'accès à votre propriété pourrait être temporairement restreint pendant les travaux. Si tel est le cas, l'information vous sera transmise à l'avance. Lorsque possible, nous vous recommandons de prévoir un accès alternatif.

Mobilité réduite et besoins particuliers

Une modification temporaire des conditions de déplacement pourrait être occasionnée pendant les travaux. Si vous ou un ou une locataire êtes une personne à mobilité réduite, nécessitez des soins à domicile ou avez d'autres besoins spécifiques, contactez **Info-Chantier** afin de pouvoir compter sur un accompagnement personnalisé.

Services d'urgence

L'accès aux services d'urgence de la Ville (police, protection contre les incendies) sera maintenu en tout temps. Une concertation préalable est effectuée entre les différents services afin de coordonner les chemins d'accès.

Matières résiduelles

La collecte des matières résiduelles sera maintenue durant les travaux. Vous devez continuer à sortir vos bacs et sacs aux jours habituels. Au besoin, l'entrepreneur sera responsable de les déplacer vers un point de collecte accessible hors de la zone de chantier. Si la collecte de vos matières résiduelles n'a pas été effectuée à la date prévue, veuillez le signaler au personnel du **311**.

Eau potable

Une interruption temporaire de l'eau potable pourrait être nécessaire durant les travaux. Lorsqu'elle est planifiée, un avis sera distribué 24 à 48 heures à l'avance.

Comment vous préparer?

- Transmettez à **Info-Chantier** les coordonnées des personnes à informer (propriétaires, locataires, employés, etc.).
- Prévoyez une réserve d'eau potable pour vos besoins ou ceux de votre clientèle, car la Ville ne fournit pas de bouteille d'eau.
- Dans certains cas, un avis d'ébullition préventif pourrait être requis, ou une coloration de l'eau pourrait être observée. Suivez alors les consignes qui vous seront transmises.

Travaux de nuit

En concordance avec le *Règlement sur le bruit (R.V.Q. 978)*, les travaux sont autorisés :

- **Du lundi au samedi : de 7 h à 21 h**
- **Dimanche et jours fériés : de 10 h à 21 h**

Certains travaux doivent être réalisés en dehors des heures régulières pour assurer la sécurité des gens, limiter l'impact sur la circulation et les commerces ou accélérer les interventions. Dans ce cas, la Ville émet une ordonnance avec des conditions spécifiques pour limiter les nuisances. Selon la situation, un avis pourrait être distribué aux personnes concernées.

Livraisons/courrier

Bien que les accès soient maintenus durant les travaux, certains services de messagerie ou de livraison pourraient décider de modifier ou de suspendre leurs activités sans préavis.

- Pour toute question concernant la livraison du courrier, contactez **Postes Canada** au **1 866 607-6301**.

Si vous attendez une livraison importante, contactez **Info-Chantier** pour coordonner l'accès à votre propriété.

Déménagement

Si vous prévoyez un déménagement, contactez **Info-Chantier** qui se chargera de coordonner l'accès au chantier.

Stationnement

Pendant la réalisation de travaux majeurs, des impacts sur le stationnement sont possibles.

- **Stationnement dans la rue :** des cases pourraient être retirées temporairement. Si la situation le permet, des stationnements alternatifs réservés aux détentrices et aux détenteurs de vignette seront proposés. La Ville ne garantit pas la disponibilité de ces cases.
- **Stationnement privé :** votre stationnement hors rue pourrait être temporairement inaccessible. Une solution alternative vous sera alors proposée. Celle-ci pourrait nécessiter une distance de marche.

Personne à mobilité réduite ou ayant des besoins particuliers?
Contactez **Info-Chantier** pour un accompagnement personnalisé.

Autres sujets

Emprise municipale

L'emprise municipale désigne la portion de terrain appartenant à la Ville. Elle est située entre le trottoir ou la bordure de la rue et la limite d'une propriété privée. La Ville est autorisée à déposer des matériaux sur l'emprise municipale et à déterminer le moment ainsi que la manière de la remettre en état.

Pour plus de détails, veuillez consulter le règlement en vigueur.

Travaux sur votre propriété

Si des travaux initiés par la Ville ont lieu à proximité de votre propriété, vous avez la possibilité d'en profiter pour effectuer, à vos frais, certains travaux d'excavation, tels que :

- L'imperméabilisation ou la réparation des fondations de votre propriété
- Le remplacement de branchements privés

Afin de permettre la coordination de vos travaux avec ceux qui sont initiés par la Ville, communiquez avec **Info-Chantier.** Des conditions relatives aux permis et aux délais pourraient s'appliquer.

Sauf en cas de force majeure (bris), toute excavation dans la chaussée, y compris les bordures et trottoirs, est interdite pendant les **cinq années suivant la réfection de la rue** afin de préserver la nouvelle chaussée.

Ainsi, toute intervention privée n'étant pas coordonnée avec les travaux de réfection de la rue et nécessitant une excavation dans la voie publique devra être réalisée à vos frais.

Réclamations

Si vous croyez avoir subi des dommages en lien avec des travaux et que la Ville pourrait en être responsable, vous pouvez déposer une réclamation. Elle sera analysée par le **Bureau des réclamations**.

Un avis écrit doit être transmis **dans les 15 jours** suivant l'événement, sans quoi votre demande pourrait être refusée.

Pour toute réclamation, **contactez le 311.**

S’informer au sujet d’un chantier majeur

Divers moyens sont déployés pour vous offrir des informations sur les chantiers.

Site Web de la Ville de Québec

- Page de l’équipe Info-Chantier
  Accueil / Citoyens / Travaux dans les rues / Grands chantiers / Équipe Info-Chantier
- Section Nous joindre, lien vers le 311 en bas de page
  Accueil / Nous joindre / 311

Autres références

- Travaux et incidences sur la circulation
  Accueil / Citoyens / Travaux dans les rues / Travaux et incidences sur la circulation
- Grands chantiers
  Accueil / Citoyens / Travaux dans les rues / Grands chantiers
- waze.com/fr/apps
  Application mobile d’assistant d’aide à la conduite et d’assistance de navigation

Il est à noter qu’en raison du caractère imprévisible d’un chantier, les informations peuvent évoluer rapidement en fonction des imprévus rencontrés sur le terrain.

Exploiter un commerce pendant un chantier majeur

Les travaux peuvent représenter un défi pour les commerçants et les commerçantes, mais ils ne doivent pas freiner votre activité. La Ville met en place des mesures concrètes pour minimiser les impacts et soutenir la vitalité commerciale dans les secteurs concernés.

Découvrez les ressources et solutions mises à votre disposition pour assurer la continuité de vos opérations et informer votre clientèle.

Un soutien personnalisé pour les commerces pendant les travaux

Les regroupements de gens d'affaires jouent un rôle essentiel lorsqu'un chantier a lieu à proximité des commerces. Partenaires de premier plan de la Ville, ces organisations facilitent la communication, soutiennent les intérêts des entreprises locales et mettent en place des initiatives pour maintenir l'achalandage dans le secteur.

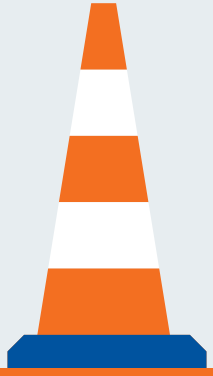
Interlocuteurs privilégiés de la Ville, ils nous aident à mieux comprendre les enjeux spécifiques à chaque quartier et assurent la transmission d'informations pertinentes aux gens d'affaires. Nous vous invitons à suivre leurs communications en vous abonnant à leurs réseaux sociaux ou à leur infolettre.

Parlez-nous de vous

Votre collaboration est essentielle pour **adapter les mesures d'atténuation** à vos besoins. Afin de mieux vous accompagner durant les travaux, l'équipe Info-Chantier souhaite recueillir **des informations pratiques** sur votre commerce :

- Habitudes de la clientèle, des fournisseurs et des employés et employées
- Heures d'ouverture
- Accès pour les livraisons et débarcadères (dimensions des véhicules, fréquence, horaire, etc.)
- Événements spéciaux
- Autres besoins spécifiques

Pour assurer des suivis efficaces, **nous avons besoin de vos coordonnées**, incluant des contacts d'urgence.

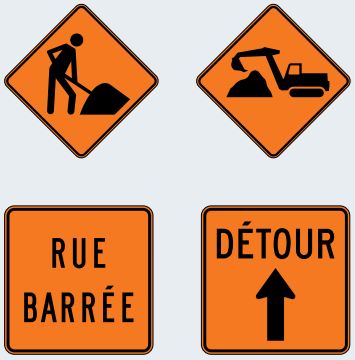


Votre clientèle a des questions ou des préoccupations sur les travaux? *Invitez-la à contacter* ***Info-Chantier*** *en composant le* ***311****. Nous serons ravis de l'informer!*

Affichage et visibilité

Les panneaux de signalisation de travaux, sous la responsabilité de l'entrepreneur, doivent respecter la réglementation et ne peuvent pas être modifiés.

De couleur orange, ils indiquent notamment les fermetures de rue, les trajets alternatifs et les interdictions de stationnement.



Pour informer votre clientèle que votre commerce reste accessible, la Ville produit et installe des panneaux conformes aux normes graphiques établies.

Si vous souhaitez ajouter de l'affichage personnalisé, consultez votre regroupement de gens d'affaires et assurez-vous de respecter la réglementation en vigueur.

Aide financière aux entreprises

Un **programme de compensation** permet de soutenir financièrement les entreprises concernées par des travaux majeurs susceptibles d'entraîner une baisse de l'achalandage et du bénéfice brut. Chaque année, la Ville détermine les secteurs commerciaux admissibles selon des critères précis.

Et pourquoi ne pas utiliser les médias sociaux pour informer votre clientèle?

Pour obtenir des renseignements sur le programme et pour solliciter un accompagnement personnalisé, veuillez contacter le **Service du développement économique et des grands projets** : commerce@ville.quebec.qc.ca.

Aménagement et modification des cafés-terrasses sur le domaine public

Vous souhaitez maintenir ou modifier votre café-terrasse pendant les travaux?
Certaines restrictions peuvent s'appliquer pour assurer la sécurité et la circulation. Des permis pourraient donc être suspendus ou non renouvelés en raison des contraintes liées aux travaux.

Avant d'entreprendre toute démarche, contactez le **311** pour obtenir votre certificat d'autorisation (permis) et informez votre SDC ou association commerciale (si applicable) ainsi qu'**Info-Chantier**.

Circulation et stationnement pour la clientèle et le personnel des commerces

En raison des contraintes liées aux travaux, aucun accommodement spécifique n'est généralement prévu pour le stationnement de la clientèle et celui du personnel des commerces concernés. Nous vous recommandons d'explorer les alternatives de stationnement à proximité et d'en informer les gens concernés.

Discussion avec un agent **Info-Chantier**

Équipe Info-Chantier

Info-Chantier

En transformant les chantiers majeurs en processus collaboratif, l'équipe **Info-Chantier** place l'humain au cœur du développement de la Ville.

Son rôle

Anticiper, informer et agir pour minimiser les impacts de travaux d'envergure sur la vie quotidienne.

Grâce à une **approche proactive et sur mesure**, l'équipe Info-Chantier veille à ce que la population, les entreprises, les organismes, les institutions et les commerces puissent continuer leurs activités avec le moins de perturbations possible.

Nous veillons à ce que vous puissiez poursuivre vos activités le plus facilement possible.

– Équipe Info-Chantier

Rencontre avec un agent **Info-Chantier**

Info-Chantier veille notamment à :

- Recueillir les besoins **le plus tôt possible** avant le déploiement d'un chantier
- S'assurer que l'entrepreneur maintient les **accès aux résidences et aux commerces**
- Surveiller le maintien des **passages piétonniers** et la **visibilité de la signalisation**
- Relocaliser les **stationnements** lorsque possible
- Assurer la continuité de la **collecte des matières résiduelles**
- Suivre les **besoins de livraison et d'accès aux débarcadères**
- Prendre en charge les **plaintes et signalements**

Info-Chantier

Service offert du lundi au vendredi, entre 8 h 30 et 16 h 30.

En dehors de cette période, le personnel du service à la clientèle est disponible du lundi au vendredi jusqu'à 19 h.

POUR NOUS JOINDRE

311 INFO
VILLE DE QUÉBEC

Qu’est-ce qu’un chantier majeur?

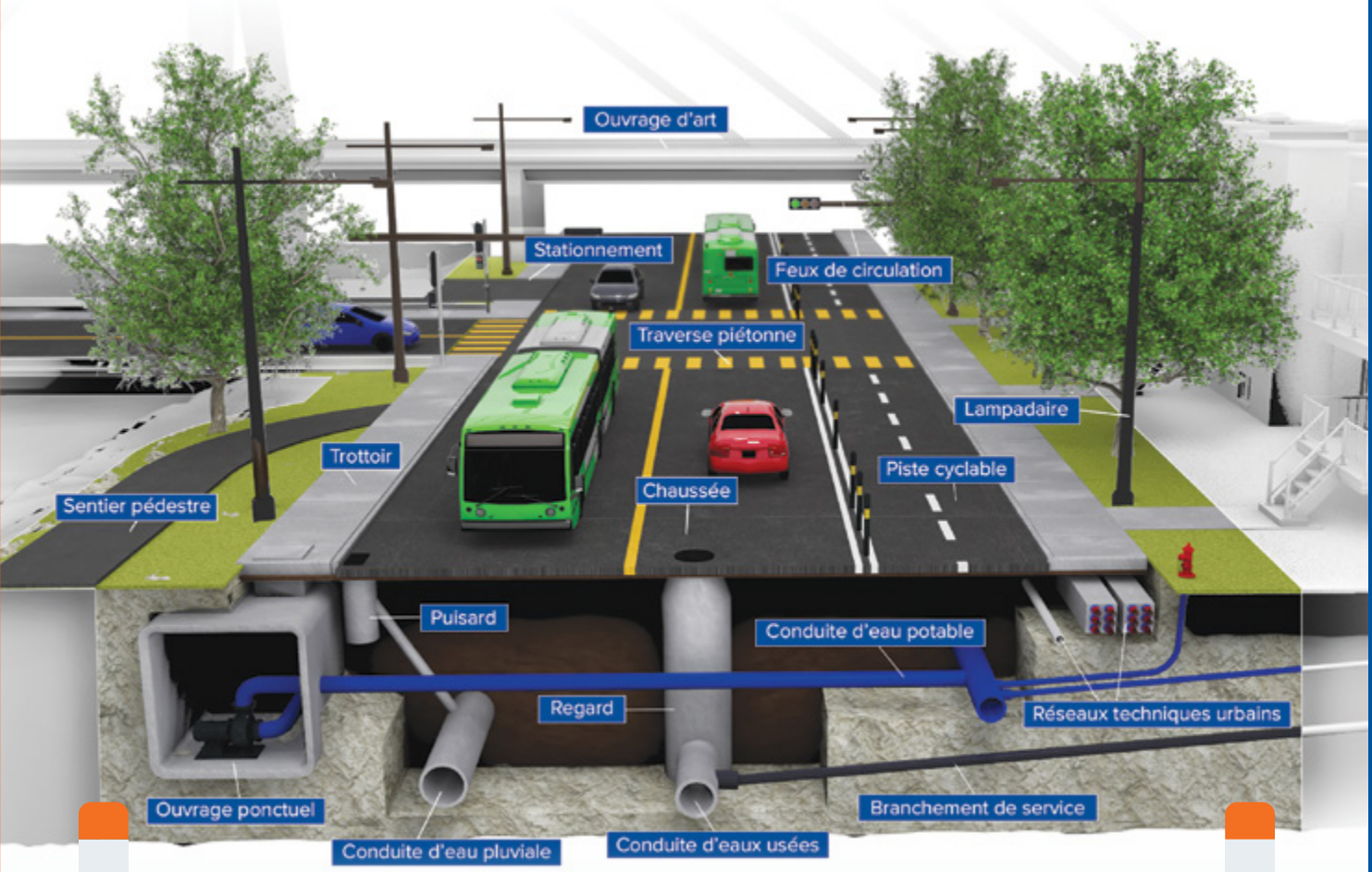
Ce terme fait référence à des travaux d’infrastructure d’importance réalisés sur une longue période et pouvant avoir des impacts importants sur les gens qui habitent ou fréquentent le secteur concerné.

Ces travaux sont généralement réalisés sur les réseaux souterrains – aqueduc et égouts, réseaux techniques urbains – et en surface, ce qui les rend complexes et contraignants.

Notre force : bâtir un lien de confiance avec la communauté grâce à des échanges sincères.

– Équipe Info-Chantier

Les réseaux techniques urbains (RTU) comprennent les installations de gaz, d’électricité et de communication.



La Ville de Québec coordonne la planification et la réalisation des projets pour lesquels plusieurs équipes collaborent afin d'identifier les occasions d'amélioration et d'optimisation qui mèneront à des projets intégrés.

Exemple • Représentation d'une rue

Étapes de réalisation d'un chantier majeur

1 Conception et planification

Les étapes qui précèdent la réalisation des travaux durent **environ 1 an**.

Dans la **phase préliminaire**, une collecte d'informations est effectuée :

- **Informations techniques (intégrées aux plans) :** constitution du sol (forage), présence possible de contaminants et relevés d'arpentage pour confirmer la présence d'autres réseaux par exemple.
- **Informations anthropiques (exigences pour l'entrepreneur) :** présence d'une école, de commerces ou d'arbres à proximité, sens de circulation dans la rue, tenue d'événements, etc.

Anthropique :
Se dit des phénomènes qui sont le résultat de l'action directe ou indirecte de l'humain.

Dans la **phase de conception**, les informations recueillies permettent d'identifier les risques à considérer lors du déroulement des travaux selon l'échéancier prévu.

À cette étape, un processus de **participation publique** peut également être déployé pour favoriser le développement de projets qui s'harmonisent avec leur environnement humain, bâti et naturel.

Participation publique : un processus en quatre mesures

- **Information**
- **Consultation**
- **Participation active (dialogue citoyen)**
- **Rétroaction**

www.ville.quebec.qc.ca / Citoyens / Participation citoyenne / Politique de participation

C’est également ici que débute la **participation de l’équipe Info-Chantier**.

Dans un souci de prévisibilité, des visuels du résultat attendu du projet sont présentés afin de rendre le tout plus concret. Pour diverses raisons, le résultat final peut toutefois être différent de la présentation initiale. Malgré une planification rigoureuse, il est essentiel de garder à l’esprit que le projet peut évoluer en cours de réalisation.

2 Planification de la construction

Grâce aux informations connues à cette étape, un échéancier de réalisation préliminaire est proposé. Il inclut le phasage des travaux.

3 Sélection de l'entreprise qui réalisera les travaux

Les informations recueillies et les documents produits aux étapes précédentes (plans, intrants et échéancier) constituent les documents techniques partagés dans le cadre de l'appel d'offres qui mène à la sélection d'un entrepreneur pour réaliser les travaux.

Un **appel d'offres** est un processus par lequel une organisation sollicite des propositions de la part de fournisseurs ou d'entreprises pour réaliser un projet.

4 Réalisation des travaux

L'entrepreneur privé sélectionné à l'étape précédente prend en charge la réalisation des travaux (maître d'œuvre) sous la supervision de la Ville (donneur d'ouvrage).

Préparation du site

Avant le début du chantier, l'entrepreneur installe des balises pour délimiter la zone de travail (clôtures, cônes, glissières en béton, protection des arbres, etc.). La signalisation relative aux déplacements (marche, vélo et automobile) est également déployée sur le terrain.

Étapes de réalisation d'un chantier majeur

Déroulement du chantier

La planification d'un chantier tient compte de nombreux paramètres, mais certains imprévus peuvent avoir des répercussions sur son exécution et entraîner des délais.

Voici quelques éléments à considérer :

- Conditions météorologiques
- Sols contaminés
- Épaisseur du roc
- Proximité d'infrastructures existantes
- Gestion des accès aux commerces, aux résidences ou aux stationnements dans la rue
- Maintien des voies de circulation à proximité (piéton, vélo, automobile)
- Etc.

Ces délais peuvent à leur tour ajouter des contraintes :

- Prolongement du chantier à la période hivernale
- Chevauchement avec le début d'un autre chantier dans le même secteur
- Conflit avec des événements planifiés
- Etc.

Exemple de reconstruction d'un puits d'accès

Étapes de réalisation

- Retrait de l'asphalte et excavation du sol
- Démolition du puits d'accès existant
- Reconstruction du puits d'accès selon les nouvelles dimensions (excavation additionnelle, coffrage, mise en place de l'armature, bétonnage)
- Coffrage et bétonnage des conduits(massifs)
- Remblai
- Pavage et réfection des surfaces

Puits d'accès : chambre souterraine de raccordement de conduits à laquelle on peut accéder depuis la surface

Raccordement des réseaux aux nouvelles structures

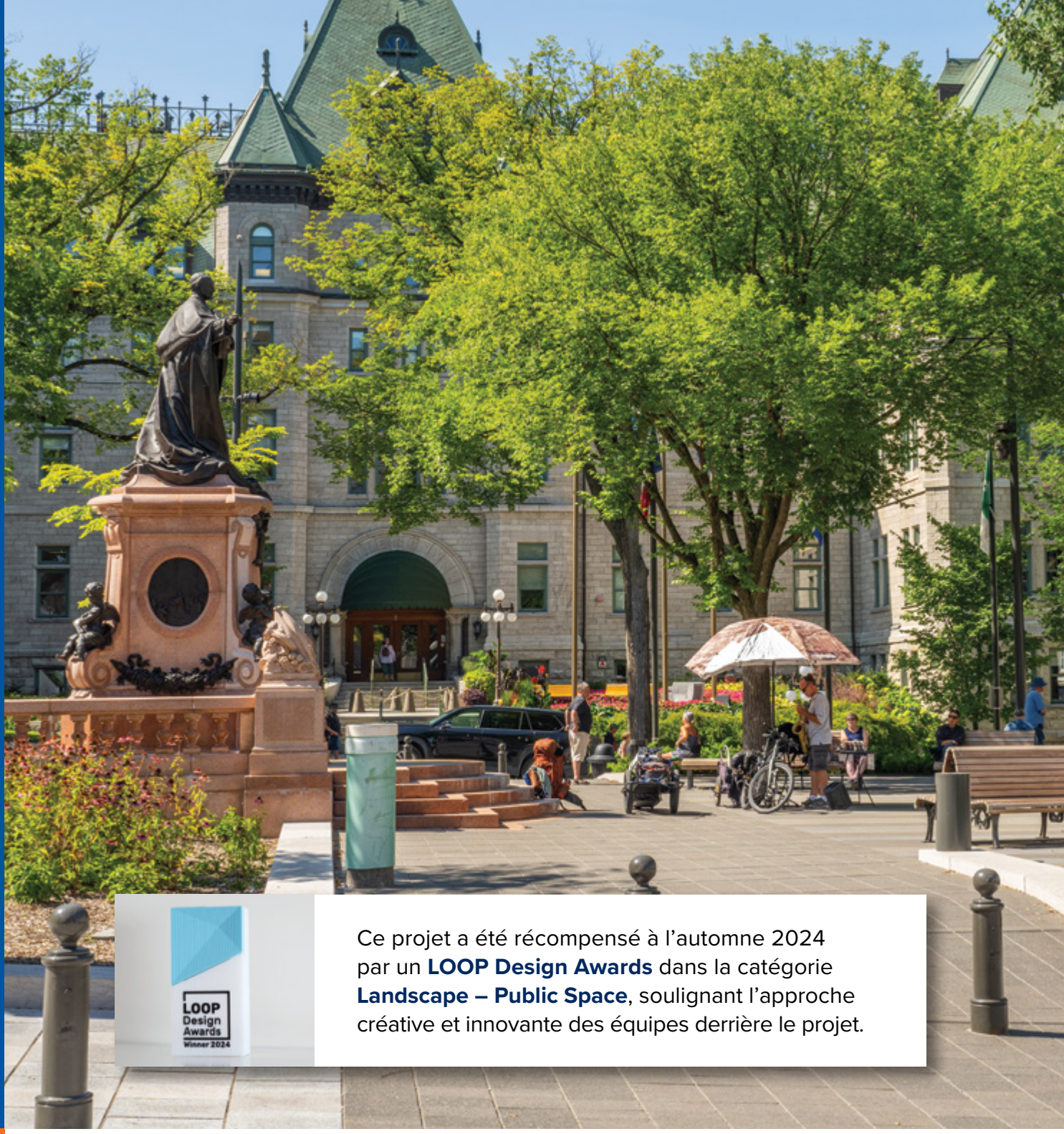
Les travaux de raccordement sont d'une durée variable, mais ils n'occasionnent que des impacts mineurs et localisés.

Travaux non planifiés

Lorsqu'un bris survient, la Ville ou le fournisseur d'utilité publique concerné (électricité, gaz, télécommunications, etc.) doit intervenir rapidement.

Ces interventions ponctuelles non planifiées peuvent modifier temporairement les conditions de circulation dans un secteur, forcer l'arrêt temporaire d'un chantier, en modifier le phasage, provoquer l'interruption de la distribution de l'eau potable ou d'un service, etc.

Ces incidents sont communiqués aux gens concernés dans les meilleurs délais et par le moyen le mieux adapté selon le contexte.



Ce projet a été récompensé à l'automne 2024 par un **LOOP Design Awards** dans la catégorie **Landscape – Public Space**, soulignant l'approche créative et innovante des équipes derrière le projet.

Exemple de projet intégré

Réaménagement de la place de l'Hôtel-de-Ville

Travaux réalisés en 2022 et 2023
Investissement de 18 M$

- Agrandissement de la place publique
- Augmentation de la largeur des trottoirs des rues avoisinantes
- Réfection des infrastructures souterraines
- Mise en lumière de l'hôtel de ville
- Déploiement du Wi-Fi
- Restauration du monument Taschereau

Conclusion

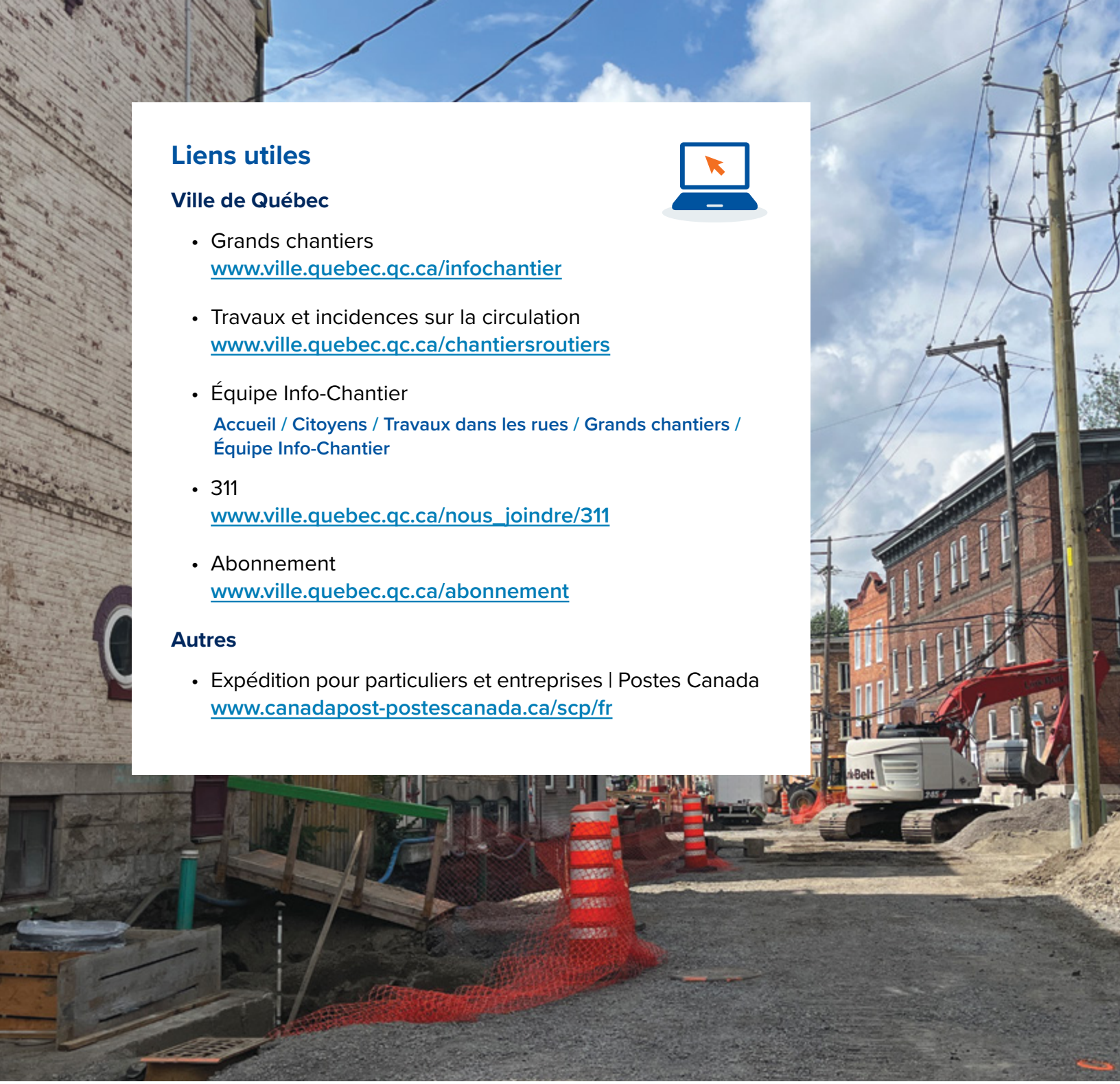
La réalisation d'un chantier majeur est un défi collectif qui exige une préparation exemplaire, une adaptation aux changements et une communication constante. Grâce à une étroite collaboration entre la Ville et l'ensemble des actrices et des acteurs concernés, il est possible de minimiser les impacts d'un chantier et de favoriser un déroulement harmonieux des travaux.

L'information claire et accessible de ce guide permettra à toutes et à tous de pouvoir s'organiser en conséquence et de participer activement à la réussite du projet. En adoptant une approche proactive et en restant à l'écoute des besoins, nous contribuons ensemble à bâtir un environnement urbain modernisé et mieux adapté aux réalités de demain.

Votre engagement et votre compréhension sont essentiels.
Restons informés, engagés et solidaires pour que ces projets profitent durablement à notre collectivité.

Ensemble, contribuons à créer un environnement urbain modernisé et adapté aux réalités de demain.

– Équipe Info-Chantier



Liens utiles

Ville de Québec

- Grands chantiers
  www.ville.quebec.qc.ca/infochantier
- Travaux et incidences sur la circulation
  www.ville.quebec.qc.ca/chantiersroutiers
- Équipe Info-Chantier
  Accueil / Citoyens / Travaux dans les rues / Grands chantiers / Équipe Info-Chantier
- 311
  www.ville.quebec.qc.ca/nous_joindre/311
- Abonnement
  www.ville.quebec.qc.ca/abonnement

Autres

- Expédition pour particuliers et entreprises | Postes Canada
  www.canadapost-postescanada.ca/scp/fr

Nous contribuons à bâtir **ensemble** un environnement urbain modernisé et mieux adapté aux réalités de demain.

www.ville.quebec.qc.ca/infochantier

VILLE DE QUÉBEC