

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





Exemple d'un chantier majeur • 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
Liens utiles	13
Secteurs de travaux du projet TramCité	14
Équipe Info-Chantier	17
Son rôle.....	17
Qu'est-ce qu'un chantier majeur?	21
Étapes de réalisation d'un chantier majeur.....	22
① Conception et planification.....	22
② Planification de la construction.....	23
③ Sélection de l'entreprise qui réalisera les travaux.....	23
④ Réalisation des travaux.....	25
Conclusion.....	29
Prévoir ses déplacements.....	30



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** 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

Avant le début de travaux d'envergure dans un secteur, la population est informée 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, des mesures d'atténuation sont mises en place 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**.



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 (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, aucune bouteille d'eau ne sera distribuée.
- 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 genre de cas, une ordonnance avec des conditions spécifiques pour limiter les nuisances est émise. 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 disponibilité de ces cases n'est toutefois pas garantie.
- **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 sur les autorisations d'occupation de la voie publique (R.V.Q. 2786)*.





Travaux sur votre propriété

Si des travaux initiés par la Ville pour le projet **TramCité** 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 ces travaux, 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**.

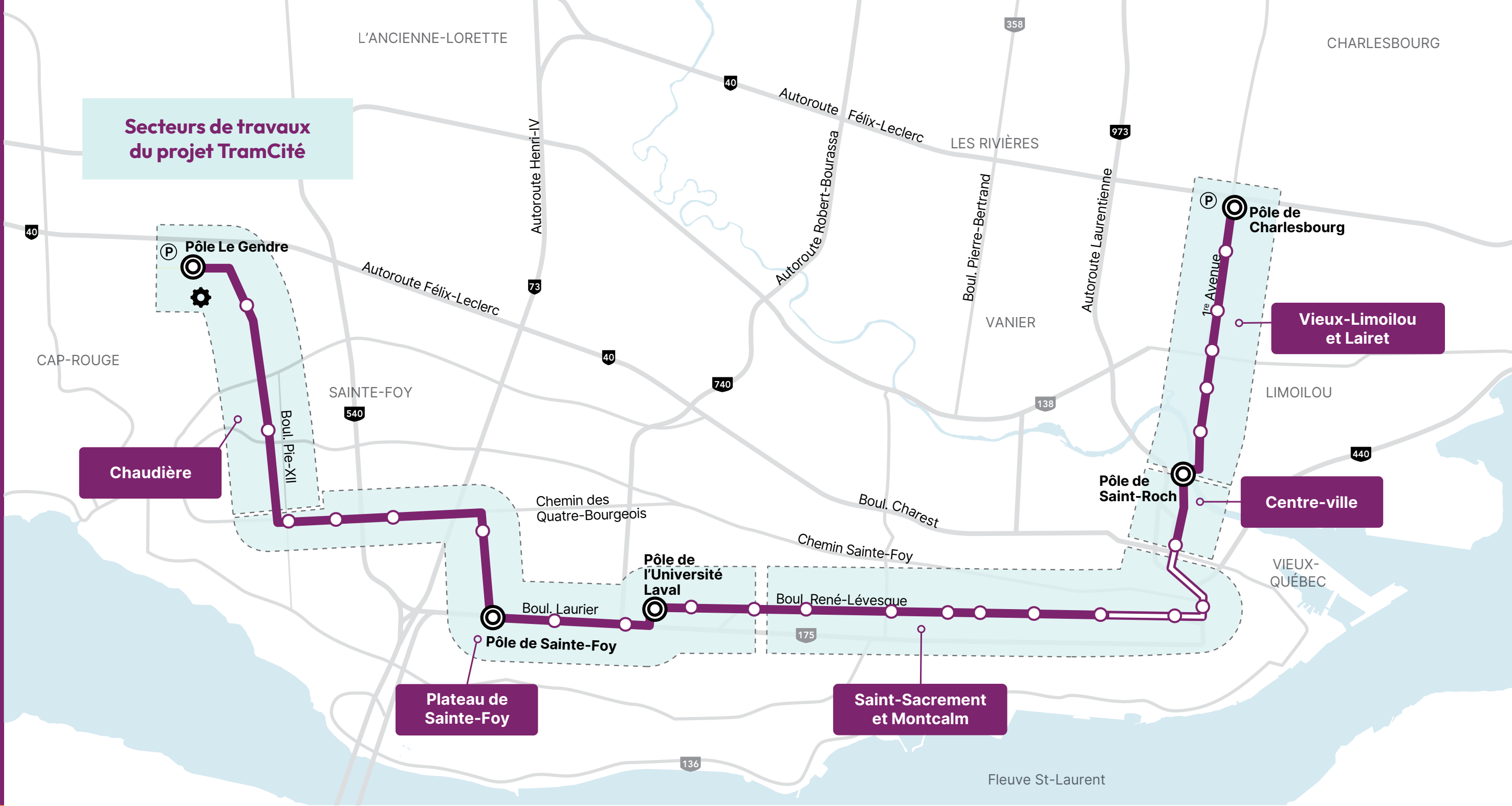
Liens utiles

Divers moyens sont déployés pour vous offrir des informations sur le projet **TramCité** et les divers éléments qui entourent les chantiers.

- **Site Web du projet TramCité** : tramcite.info
- **Site Web de la Ville – projet de tramway** : ville.quebec.qc.ca/tramway
- **Équipe Info-Chantier** : ville.quebec.qc.ca
Citoyens / Travaux dans les rues / Grands chantiers / Équipe Info-Chantier
- **Joindre le 311** : ville.quebec.qc.ca/311
- **Entraves à la circulation** : ville.quebec.qc.ca/entraves
- **S'abonner aux communications de la Ville** : ville.quebec.qc.ca/abonnement
- **Informations de circulation en temps réel** :
 - waze.com/fr/apps
 - www.google.com/maps/about



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.





Équipe Info-Chantier

? Info-Chantier

En transformant les chantiers majeurs en processus collaboratif, l'équipe **Info-Chantier** place l'humain au cœur de ses interventions.

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 »



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 8h30 et 16h30.

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

POUR NOUS JOINDRE





Exemple d'un chantier majeur • Rue Saint-Vallier Ouest

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.

Étapes de réalisation d'un chantier majeur

1 Conception et planification

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.



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.

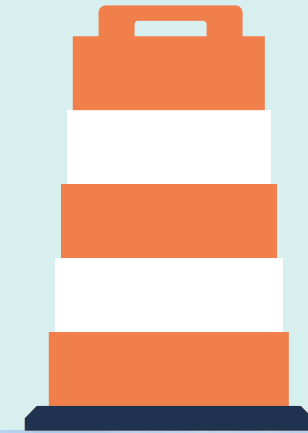


4 Réalisation des travaux

L'entrepreneur sélectionné à l'étape précédente prend en charge la réalisation des travaux, à titre de maître-d'oeuvre, sous la supervision du 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.





Déroulement du chantier

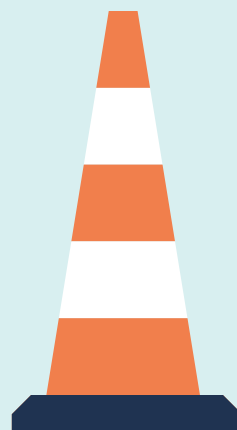
La planification d'un chantier tient compte de nombreux paramètres, mais certains imprévus peuvent avoir des répercussions sur son exécution et entraîner des délais.

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.



Conclusion

Les chantiers majeurs qui préparent l'arrivée du tramway ne sont pas seulement des travaux. Ils sont le signe tangible d'une ville qui se projette et qui se réinvente.

Les interventions menant à la mise en service, dès 2033, d'un tramway moderne et responsable, sont une occasion unique de se bâtir un héritage collectif pour répondre aux défis de la mobilité, de la croissance et de la qualité de vie.

Chaque chantier demande de la patience, de l'adaptation et une collaboration sincère entre les partenaires et la collectivité. Grâce à des informations claires et accessibles, ce guide vous permettra de mieux anticiper les étapes à venir et de participer activement à la réussite de cette grande transformation.

En restant à l'écoute, en demeurant solidaires et en gardant le regard tourné vers l'avenir, nous façonnons ensemble une ville plus forte, plus résiliente et mieux préparée aux réalités de demain. Votre engagement est précieux, votre compréhension est essentielle et votre participation fait toute la différence.



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

– Équipe Info-Chantier »

Prévoir ses déplacements

Quelques réflexes simples peuvent aider à rester zen sur la route pendant les travaux :

Avant de partir

- 1 Prévoir plus de temps
- 2 Se brancher à Waze ou Google (la Ville y intègre ses données de circulation)

Pendant le trajet

- 1 Utiliser les trajets alternatifs proposés
- 2 Suivre attentivement la signalisation

À considérer, lorsque possible

- 1 Circuler en dehors des heures de pointe
- 2 Explorer d'autres options : covoiturage, vélo, bus



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

