



## **Centre d'attache Nord-Ouest (CANO)**

# **Plan d'action en réponse aux recommandations de la Commission de consultation publique sur le projet CANO**

10 juin 2021

# Synthèse des recommandations de la Commission publique



# Synthèse des recommandations

## Thèmes abordés par la Commission publique

- Lien avec la communauté et information – 4 recommandations
  - Mobilisation et dossier d'information (3)
  - Informations relatives à la planification des travaux (1)
  
- Bâtiments et terrains susceptibles d'être affectés par le projet CANO – 4 recommandations
  - Le choix de l'emplacement (1)
  - Acquisition et expropriations (1)
  - Intégrité des bâtiments (1)
  - Valeur patrimoniale des bâtiments visés par la démolition (1)
  
- Bâtiment de surface CANO – 1 recommandation
  - Général (1)

# Synthèse des recommandations

## Thèmes abordés par la Commission publique

- Nuisances : les impacts potentiels sur la santé – 3 recommandations
  - Général (1)
  - Vibrations et pollution sonore (2)
  - Enjeux spécifiques au site numéro 2 : matières toxiques et proximité d'une école (1)
  
- Autres nuisances – 4 recommandations
  - Circulation et sécurité des usagers de l'espace public (4)
  
- Comité de riverains et guichet unique – 2 recommandations
  - Général (2)
  
- Retour d'expérience sur le processus de consultation virtuelle – 2 recommandations
  - Général (2)

# Synthèse du plan d'action de la STM



# Synthèse du plan d'action de la STM

## ➤ Lien avec la communauté et information

- La STM poursuivra son travail de diffusion de l'information relative au projet auprès des citoyens du secteur par l'entremise de ses différents moyens de communication et en collaboration avec les partenaires du projet
- La STM poursuivra son travail visant à préciser ses processus internes relatifs à l'identification des moments clés pour présenter à la population les informations pertinentes relatives à ses projets, en tenant compte d'une part de l'avancement de la conception et d'autre part de la volonté de consulter les citoyens le plus tôt possible

## ➤ Bâtiments et terrains susceptibles d'être affectés par le projet CANO

- La STM partagera aux citoyens le concept architectural développé pour le bâtiment du CANO par l'entremise des différents outils de communication développés
- De l'information relative aux bâtiments visés par des acquisitions sera diffusée auprès des citoyens afin de clarifier le secteur d'intervention de la STM
- La STM diffusera de l'information spécifique quant à la mise en œuvre et aux mesures qui seront déployées pour assurer la sécurité et l'intégrité des bâtiments à proximité du futur chantier du CANO
- Les critères ayant mené au choix du site visé pour l'implantation du CANO seront présentés par la STM
- La STM poursuivra ses travaux pour la réalisation d'une analyse de la valeur patrimoniale du bâtiment accueillant le Discount et en présentera les conclusions

# Synthèse du plan d'action de la STM

## ➤ Nuisances

- La STM poursuivra ses analyses d'estimation des risques entourant la mise en œuvre du projet CANO, afin de développer les mesures d'atténuation des nuisances et des risques les plus optimales dans le cadre de la réalisation du projet
- Les interventions au chantier du CANO seront menées en conformité avec les plus hauts standards qu'à l'habitude d'imposer la STM dans le cadre de ses interventions sur le territoire montréalais, afin d'assurer en tout temps la sécurité et la préservation de la santé des résidents riverains au futur CANO
- En collaboration avec les autorités municipales, la STM s'assurera de développer des mesures visant à assurer la sécurité et la fluidité des déplacements de l'ensemble des usagers du secteur visé par les travaux du CANO

## ➤ Comité de riverains et guichet unique

- La STM poursuivra son travail de planification afin de mettre en place au moment approprié les diverses initiatives permettant d'assurer un échange avec les citoyens, comme la mise sur pied d'un comité de riverains et le déploiement d'un agent de liaison sur le terrain

## ➤ Retour d'expérience sur le processus de consultation virtuelle

- La STM poursuivra ses efforts visant à faciliter l'accès à ses démarches de consultation à l'ensemble de la population, notamment par la promotion d'outils de communication numériques et de formules hybrides de consultation

# Annexe 1 - Tableau des recommandations et actions prévues par la STM





# Tableau des recommandations et actions STM

Recommandations – Lien avec la communauté et information	Actions
<p>1. La commission recommande que le programme de mobilisation citoyenne soit établi de manière à couvrir les enjeux pré-identifiés par les commissaires, et à assurer la participation effective des citoyens et des groupes dont les opinions sont rarement entendues en raison d'obstacles à leur engagement civique.</p>	<p>La STM prend acte de cette recommandation pour ses futures séances de consultation.</p>
<p>2. La commission recommande de rendre public, avant le démarrage de toute consultation publique indépendante, toutes les informations et études nécessaires à l'identification et à la compréhension des enjeux par le public, comme par les commissaires.</p>	<p>Soucieuse de transparence, la STM prend acte de cette recommandation pour ses futures séances de consultation. De nombreuses initiatives sont en cours de développement afin de faciliter la participation publique et la communication entre la Société et les citoyens dans les prochaines étapes du projet CANO, ainsi que dans d'autres projets qu'elle mène. Par ailleurs la STM travaille à préciser ses processus internes relatifs à l'identification du moment idéal pour présenter ces informations à la population, en tenant compte d'une part de l'avancement de la conception et d'autre part de la volonté de consulter les citoyens le plus tôt possible.</p>
<p>3. La commission recommande que les opinions exprimées lors des consultations préalables soient incluses au dossier public d'information.</p>	<p>La STM prend acte de cette recommandation pour ses futures consultations.</p> <p>La STM souhaite préciser que les rencontres tenues avec des groupes socioéconomiques ou représentants de la société civile en amont de la consultation publique visent avant tout à faciliter la diffusion de l'information auprès de groupes parfois difficiles à rejoindre (commerçants, parents d'élèves, groupes socioculturels, etc.). L'objectif de la STM est toujours de faciliter la participation de l'ensemble des parties prenantes concernées par les projets qu'elle mène.</p> <p>Cette initiative avait d'ailleurs été privilégiée dans d'autres démarches de consultation de la STM et avait permis de rejoindre de nombreux groupes qui n'auraient probablement pas participé aux séances de la Commission.</p>

# Tableau des recommandations et actions STM

Recommandations – Lien avec la communauté et information (suite)	Actions
<p>4. La commission recommande que la STM publie et mette régulièrement à jour un calendrier mettant en relation les phases des travaux du CANO avec :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• les désagréments afférents (bruit, vibrations, poussière, etc.);</li><li>• la période d'exécution prévue (jour ou nuit, mois ou saison);</li><li>• la durée des différentes étapes.</li></ul>	<p>Une page Web dédiée au projet CANO est déjà en ligne. Elle sera mise à jour régulièrement, tout au long du projet, et fera clairement mention des différentes étapes des travaux et de leurs modalités de réalisation. D'autres mécanismes de communication sont également prévus pour diffuser ces messages, tels des feuillets distribués de porte en porte, un bulletin d'information électronique et la présence d'un agent de liaison qui assurera une communication de proximité avec les riverains.</p> <p>Les désagréments anticipés pour les riverains dans le cadre des travaux seront communiqués dans le cadre de la séance d'information portant spécifiquement sur la mise en œuvre du projet.</p>

# Tableau des recommandations et actions STM

Recommandations – Bâtiments et terrains susceptibles d’être affectés par le projet CANO	Actions
<p>5. La commission recommande de rendre publique la grille de comparaison ayant servi au choix de l’emplacement du projet du CANO afin de renforcer l’acceptabilité sociale du projet par les riverains de celui-ci</p>	<p>La STM présentera les critères qui ont permis d’identifier le site actuel pour la construction du CANO. Toutefois, pour des raisons de confidentialité quant à des terrains qui ne lui appartiennent pas, la STM ne peut divulguer les informations relatives à d’autres sites qui ont été considérés.</p>
<p>6. La commission recommande à la STM d’inclure sur son site Internet une rubrique relative aux processus d’acquisition et d’expropriation applicables dans le cadre de ses projets d’infrastructures et, dans la mesure du possible, de rendre publique, dans les meilleurs délais, la liste des immeubles ciblés pour acquisition dans le cadre du projet du CANO, afin de dissiper toute appréhension possible chez les citoyens voisins du projet.</p>	<p>En amont de la séance d’information sur la mise en œuvre, la STM s’engage à présenter davantage d’information à ce sujet, tout en portant une attention particulière au respect de la nature privée de certaines informations.</p>
<p>7. La commission recommande de bonifier, sur le site Internet de la STM, la rubrique relative aux réclamations afin d’y préciser les éléments généraux qui peuvent donner ouverture à une indemnisation (faute, dommage et lien de causalité), à l’image de ce que font d’autres personnes morales de droit public, telle que la Ville de Montréal</p>	<p>Les informations relatives au processus d’inspection des bâtiments et des dommages pouvant faire l’objet de réclamations par les citoyens seront communiquées directement aux propriétaires des bâtiments concernés par lettre. La recommandation de la Commission quant à la diffusion des informations sur le site web de la STM sera évaluée.</p>
<p>8. Au vu des indications de la valeur patrimoniale significative du bâtiment qui accueille le Discount (l’ancien Snowdon Deluxe Garage), la commission recommande à la STM de s’assurer que l’étude approfondie de la valeur patrimoniale effectuée suite aux recommandations du ministère de la Culture et des Communications soit rendue publique, avant de procéder à toute intervention sur ledit bâtiment.</p>	<p>Les conclusions de l’analyse de valeur patrimoniale du bâtiment accueillant le Discount seront rendues publiques une fois qu’elles seront complétées. La STM détaillera également les réflexions ayant mené à ces conclusions pour faciliter la compréhension de cette analyse.</p>

# Tableau des recommandations et actions STM

Recommandations – Bâtiment en surface du CANO	Actions
<p>9. La commission recommande que le concept architectural soit présenté en temps utile pour que les citoyens puissent émettre des suggestions susceptibles d'être incorporées au devis final.</p>	<p>Le concept architectural sera présenté aux citoyens par divers moyens de communication (site Web, bulletin électronique, affichage, communiqué de presse et autre publication ou événement). Les experts de l'équipe de conception seront mis à contribution pour vulgariser leur démarche conceptuelle et les défis relevés.</p> <p>Les caractéristiques architecturales du bâtiment qui accueillera le CANO doivent être intégrées au règlement d'urbanisme qui doit ensuite être adopté par le conseil d'agglomération avant que la STM puisse débiter les travaux. En raison de l'avancement du calendrier, il sera impossible d'apporter des modifications significatives au concept architectural sans que cela ait un impact important sur l'échéancier et les coûts du projet.</p> <p>Il est néanmoins important de mentionner que le concept architectural est travaillé de concert avec les partenaires de la STM, soit les services d'urbanisme de la Ville centre et de l'arrondissement Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce. Cette coopération assurera une intégration urbaine harmonieuse et cohérente avec l'existant et la vision de développement de ces instances pour le secteur visé.</p> <p>À cet effet, la STM a procédé à la présentation de l'avancement du concept au Comité consultatif d'urbanisme (CCU) de l'arrondissement Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce qui a donné son approbation aux orientations privilégiées par la STM. Le projet a également été présenté au Comité Jean-Dumontier qui est responsable d'émettre des recommandations à la direction de la STM en matière d'architecture pour les installations du métro de la STM.</p>

# Tableau des recommandations et actions STM

Recommandations – Nuisances : les impacts potentiels sur la santé	Actions
<p>10. La Commission recommande que l'analyse des incidences anticipées sur la santé durant les cinq ans de travaux dans un milieu dense, et durant l'exploitation du CANO, fasse l'objet d'études indépendantes et que leurs résultats soient communiqués au public.</p>	<p>La santé et la sécurité sont toujours au cœur des préoccupations de la STM dans la réalisation de tous ses projets d'infrastructure. Les analyses produites par la STM permettront d'estimer les risques pouvant être liés à la réalisation du projet CANO. Une fois ces risques identifiés, des mesures d'atténuation seront développées afin que le projet puisse être réalisé de la manière la plus sécuritaire et dans le respect des exigences en matière de santé, de sécurité et d'environnement. Les interventions prévues seront alors présentées aux citoyens en amont des travaux et seront soumises à une surveillance étroite, afin de respecter les hauts standards qu'impose la STM dans la réalisation de ses projets.</p>
<p>11. La commission recommande, afin de protéger les résidents avoisinant les chantiers des dangers de fortes vibrations, durant toute la durée du chantier, de construire un mur anti-vibration creusé plusieurs mètres dans le sol, entre les habitations et les sites de chantier.</p>	<p>Toutes les interventions prévues dans le projet se feront dans le respect de la réglementation et des exigences en vigueur, tant au niveau municipal que provincial ou fédéral. La STM déploiera des mesures d'atténuation des nuisances en fonction des impacts évalués et le tout sera coordonné avec les services municipaux et présenté aux citoyens.</p>
<p>12. La commission recommande, afin de protéger les résidents avoisinant les chantiers des dangers du bruit, que la STM érige, entre les habitations et les sites de chantier, des structures temporaires tapies de surfaces d'insonorisation supérieures, d'une hauteur suffisante pour atténuer le bruit intense que les riverains auront à subir pendant 5 ans.</p>	<p>Toutes les interventions prévues dans le projet se feront dans le respect de la réglementation et des exigences en vigueur, tant au niveau municipal que provincial ou fédéral. La STM déploiera des mesures d'atténuation des nuisances en fonction des impacts évalués et le tout sera coordonné avec les services municipaux et présenté aux citoyens.</p>
<p>13. La Commission recommande que la STM examine des sites alternatifs pour l'établissement du second puits d'extraction, considérant que le site présentement envisagé implique la démolition du bâtiment accueillant le Discount (5000-5016 boulevard Décarie), en effet cette démolition pourrait avoir des impacts conséquents sur la santé des riverains, au premier rang desquels les enfants de l'école primaire internationale.</p>	<p>La STM présentera les critères qui ont permis d'identifier le site actuel pour établir le puits d'extraction secondaire.</p>

# Tableau des recommandations et actions STM

Recommandations – Nuisances : autres nuisances	Actions
<p>14. La Commission recommande que la STM mette en place des mesures strictes de suivi et de contrôle, assorties de pénalités, pour minimiser les nuisances de bruit, poussières, et vibrations causées par le va-et-vient des camions.</p>	<p>La STM dispose d'une vaste expérience en gestion de projets d'envergure. De telles mesures sont toujours intégrées aux devis d'appel d'offres afin d'assurer en tout temps le respect des exigences en matière de contrôle des nuisances. Ces mesures seront précisées au cours des prochains mois et partagées aux citoyens une fois la stratégie de mise en œuvre définie. De la surveillance sera également effectuée en permanence afin d'assurer l'encadrement des interventions de l'entrepreneur.</p>
<p>15. La Commission recommande que les entraves à la circulation sur le boulevard Décarie, causées par les camions du chantier, fassent l'objet de suivi serré de manière à minimiser leur durée et leurs emprises sur la chaussée.</p>	<p>Une étude de circulation a été réalisée afin d'optimiser la circulation des camions durant les travaux et minimiser les impacts sur la circulation locale. Cette étude permettra d'émettre des exigences dans les devis afin d'assurer un encadrement de la circulation en tout temps. Les entraves routières seront également coordonnées avec les autorités municipales ainsi que le service d'incendies et le service de police de Montréal, assurant ainsi la sécurité et la fluidité des déplacements de tous les usagers.</p>
<p>16. La commission recommande que la STM et la ville de Montréal échangent sur les mesures à prendre pour que tous les usagers de la voie publique puissent circuler de manière fluide et sécuritaire, aux alentours des chantiers du CANO, et en particulier aux intersections :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Queen-Mary et boul. Décarie</li> <li>• Snowdon et boul. Décarie</li> <li>• Côte Saint-Luc et boul. Décarie</li> <li>• Wellsted et boul. Décarie</li> </ul>	<p>La sécurité est au cœur des préoccupations de la STM et toutes les mesures seront prises pour assurer la sécurité des piétons et des usagers de la voie publique autour du chantier. La STM élabore des plans de maintien de la mobilité pour chaque phase des travaux et les fait approuver par l'arrondissement afin d'assurer la sécurité des déplacements de l'ensemble des usagers, en particulier les piétons.</p>
<p>17. La commission recommande que les feux pour piétons fonctionnent en « mode protégé » interdisant ainsi les mouvements de véhicules durant toute la phase piétonnière, aux intersections suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Queen-Mary et boul. Décarie</li> <li>• Snowdon et boul. Décarie</li> <li>• Côte Saint-Luc et boul. Décarie</li> </ul>	<p>Cette recommandation sera partagée à l'arrondissement afin d'évaluer la possibilité d'appliquer cette mesure pour la durée des travaux du CANO, comme la programmation des feux de circulation relève des autorités municipales.</p>

# Tableau des recommandations et actions STM

Recommandations – Comité de riverains et guichet unique	Actions
<p>18. La commission recommande que le comité de riverains soit mis en place bien avant le début des travaux et qu'il ait pour mandat d'effectuer un suivi du projet du CANO, avec une réelle possibilité d'influencer les décisions.</p>	<p>La STM prend acte de cette recommandation et évaluera la possibilité de mettre sur pied le comité de riverains avant le début des travaux du CANO.</p>
<p>19. La commission recommande d'établir un canal simple de gestion et transmission des plaintes et de demandes d'information de type « guichet unique ».</p>	<p>Le Centre d'expertise client intégré (CECI) constitue la porte d'entrée unique pour l'ensemble des projets de la STM. Des mécanismes de gestion des commentaires et plaintes éprouvés sont déjà déployés au sein de l'entreprise. Les coordonnées du CECI seront mises de l'avant dans chacune des communications sur le projet CANO.</p> <p>De plus, la présence sur le chantier d'un agent de liaison contribuera à assurer un suivi personnalisé et direct avec les citoyens. Cette personne-ressource aura également pour mandat de répondre aux questions des citoyens concernant le projet et sa mise en œuvre, et de transmettre les potentielles préoccupations à la STM.</p>

# Tableau des recommandations et actions STM

Recommandations – Processus de consultation virtuelle	Actions
<p>20. La Commission recommande d’opter, une fois la pandémie passée, pour une formule de consultation mixte avec des séances publiques combinant le présentiel et le virtuel.</p>	<p>La STM reçoit cette recommandation pour les futures consultations publiques indépendantes et offrira le soutien matériel nécessaire aux commissaires pour leur permettre de faire des consultations publiques hybrides.</p>
<p>21. La Commission recommande d’explorer et mettre en place des moyens technologiques susceptibles de faciliter les interventions citoyennes directes lors des séances publiques, avec possibilité d’échanger en direct avec les membres de la Commission.</p>	<p>La STM procède actuellement au développement de nouveaux outils d’information et de consultation que les commissaires pourront utiliser lors des consultations publiques hybrides indépendantes à venir.</p>



