

Consultations publiques - TransLink

Sommaire

Organisation

TransLink (Administration des transports du Grand Vancouver)

Statut

En cours

Aperçu

L'Administration des transports du Grand Vancouver, ou TransLink, est le fournisseur et le planificateur régional des transports du Grand Vancouver. L'organisation a été créée au moyen d'une loi du Parlement de la C.-B. en 1998. La Greater Vancouver Transportation Authority Act exige la tenue de consultations publiques pour un certain nombre de mesures proposées, notamment l'imposition de taxes pour aider à financer le transport en commun et les services de transport (impôt foncier, taxes de vente sur les aires de stationnement et les stationnements payés), et la préparation de plans d'immobilisations et de l'ensemble des plans de transport stratégiques.

En tant qu'organisation, TransLink mène des consultations beaucoup plus régulières, vastes et fréquentes que ce que la loi prévoit, et elle a entrepris des consultations publiques pour une grande variété de projets de transport et de planification des transports dans la région. L'expérience, tant à TransLink qu'avec d'autres organismes régionaux et municipaux de planification, continue de montrer clairement que le travail, au moyen d'un processus consultatif judicieux avec les intervenants et les autres parties qui peuvent être touchées, peut donner lieu à un soutien plus vaste pour les programmes, les politiques et les projets et en assurer la légitimité. La participation des intervenants peut également bonifier les résultats finaux, car l'expérience et l'expertise des intervenants et des collectivités peuvent contribuer grandement à optimiser le travail. TransLink estime qu'entre 0,5 et 1 % du budget d'un projet peut être dépensé aux fins de la participation communautaire et des consultations publiques pour un grand projet d'infrastructure type (ou entre 5 et 10 % pour un projet de planification seulement), mais les sondages d'opinion réguliers sur la conduite des organisations révèlent que le travail que fait TransLink obtient la faveur

générale du public.

En décembre 2006, le conseil d'administration de TransLink a adopté le rapport intitulé Principles for Public Consultation and Community Engagement. L'auteur fait un survol des principes organisationnels en matière de consultations publiques et de participation communautaire, et confie le mandat à TransLink de s'engager officiellement à intégrer les consultations publiques dans la planification de tous les grands projets d'immobilisations, et dans l'élaboration de l'ensemble des nouvelles politiques d'envergure et des importants processus de planification.

Personne-ressource

Amelia Shaw, gestionnaire, Consultations publiques
Courriel : amelia_shaw@translink.bc.ca
Téléphone : 604-453-4656

Ressources

- Le document intitulé Principles for Public Consultation and Community Engagement peut être consulté à l'adresse suivante :

www.translink.bc.ca/WhatsNewandBoardMeetings/Board_Reports/2006/20060524.asp

- La Great Vancouver Transportation Authority Act, loi provinciale habilitante, notamment l'article 15 de la partie I, qui traite des consultations publiques, peut être consultée à l'adresse

http://www.qp.gov.bc.ca/statreg/stat/G/98030_01.htm.

Le contexte communautaire

Le District régional de Vancouver (DRV) est l'une des régions urbaines qui connaît la plus forte croissance au Canada, avec une population de plus de 2,3 millions d'habitants. TransLink est l'organisme responsable des services de transport en commun et du principal réseau routier sillonnant les 1 800 kilomètres carrés de la région. Tandis que la prestation actuelle des services de transport public est possible grâce à des filiales et à des entrepreneurs, et que l'entretien et l'amélioration du principal réseau

routier se font en partenariat avec les municipalités, TransLink est chargée de planifier les transports régionaux, d'administrer les contrats de service et de gérer les projets d'immobilisations et les affaires publiques. TransLink fournit également des services de sûreté et d'application de la loi par l'entremise du service de police de l'Administration des transports du Grand Vancouver, qui détient les pleins pouvoirs de la police provinciale.

Transportant environ 130 millions de passagers annuellement, le réseau de transport en commun de TransLink est le troisième en importance derrière Toronto et Montréal. La clientèle a augmenté de 24 % depuis 2002 et jusqu'à 40 % dans certains corridors. La part du marché du transport en commun a augmenté de 10 % à 12 % à l'échelle régionale depuis 2001, et aujourd'hui, environ 45 % des clients l'utilisent pour se rendre au centre-ville de Vancouver.

Contexte politique

En 1998, la loi provinciale créant TransLink a été passée en même temps que la Greater Vancouver Transportation Authority Act. L'Administration des transports du Grand Vancouver, ou TransLink, est le fournisseur et planificateur régional des transports du Grand Vancouver. L'organisation a été créée au moyen d'une loi du Parlement de la C.-B. en 1998. La Greater Vancouver Transportation Authority Act précise les circonstances dans lesquelles TransLink doit tenir des consultations, notamment l'imposition de taxes pour aider à financer le transport en commun et les services de transport (impôt foncier, taxes de vente sur les aires de stationnement et les stationnements payés), et la préparation de plans d'immobilisations triennaux et de l'ensemble des plans de transport stratégiques.

À la suite des consultations auprès des municipalités membres et autres intervenants de la collectivité et des entreprises, le conseil d'administration de TransLink a adopté en décembre 2006 le rapport Principles for Public

Consultation and Community Engagement. L'auteur fait un survol des principes organisationnels des consultations publiques et de la participation communautaire, et confie le mandat à TransLink de s'engager officiellement à intégrer les consultations publiques dans la planification de tous les grands projets d'immobilisations, et dans l'élaboration de l'ensemble des nouvelles politiques d'envergure et des importants processus de planification.



Journée portes ouvertes pour le projet Evergreen de train léger à Coquitlam (C.-B.)

Justifications et objectifs

Les consultations publiques permettent effectivement à ceux qui sont le plus touchés d'ajouter de la valeur de façon importante et informée à l'élaboration d'une initiative. En tant qu'organisation, TransLink comprend que les politiques, les programmes et les projets qu'elle entreprend peuvent grandement affecter la vie et les intérêts d'un grand nombre d'intervenants, à savoir les voisinages, les utilisateurs de transport en commun, les camionneurs, les cyclistes et la communauté d'affaire.

L'expérience, tant à TransLink qu'avec d'autres organismes régionaux et municipaux de planification, continue de montrer clairement que le travail, au moyen d'un processus consultatif judicieux avec les intervenants et les autres parties qui peuvent être touchées, peut donner lieu à un soutien plus vaste pour les programmes, les politiques et les projets et en assurer la légitimité. La participation des intervenants peut également bonifier les résultats finaux, car leur expérience et expertise et celles des collectivités

peuvent contribuer grandement à optimiser le travail.

Actions

TransLink mène des consultations pour une grande variété de projets, comme l'établissement de stratégies de transport à long terme, de plans de transport en commun local et de politiques pour le transport en commun accessible, ainsi que la planification détaillée de grands projets d'immobilisations. TransLink fournit des possibilités de consultations publiques plus conventionnelles, notamment des assemblées publiques, des journées portes ouvertes pour chaque projet entrepris, un site Web interactif, un bulletin sur le transport en commun disponible à bord des autobus, du SkyTrain et du SeaBus, et des annonces et avis réguliers dans les médias. En plus de ces occasions de consultation, TransLink mène également les activités suivantes :

Recherche sur l'opinion publique – des sondages d'opinion sont effectués régulièrement pour des grands projets afin d'alimenter les plans de transport stratégiques et les plans d'immobilisations triennaux.

Ateliers et charrettes – TransLink a mené des ateliers animés sur l'établissement de lignes directrices en matière de conception pour le pont Golden Ears, un nouveau pont public-privé à péage sur le fleuve Fraser. Des ateliers hautement interactifs ont également eu lieu sur l'élaboration d'un plan stratégique de transport en commun accessible (Access Transit).

Réunions du conseil – le personnel de TransLink prendra part à des réunions du conseil municipal afin de fournir des renseignements sur des grands projets d'immobilisations particuliers.

Panels de dirigeants communautaires – TransLink a rassemblé un panel de dirigeants communautaires et de champions en vue de formuler et d'examiner des recommandations sur la technologie et l'alignement d'une nouvelle ligne de transport en commun séparée du trafic, la

ligne Evergreen, dans les collectivités du Nord-Est du Grand Vancouver.

Comités consultatifs – des comités de projet et comités consultatifs publics, comités municipaux de liaison, et des comités consultatifs municipaux sur les communications et les consultations ont été établis dans les villes de Burnaby, Coquitlam, Port Moody et Port Coquitlam pour le projet Evergreen et pour le plan de transport en commun pour la région du Sud du fleuve Fraser, un important projet de planification des transports pour les villes à la croissance rapide du Grand Vancouver, à savoir Surrey, Langley (le district et la ville), Richmond et Delta.

Forum sur le transport urbain – pour les grands projets de planification, TransLink organise des séances avec les intervenants au Wosk Centre for Dialogue au centre-ville de Vancouver, où 50 personnes ou plus prennent part à une vaste discussion stratégique de groupe. En général, 80 à 100 personnes y participent.

Tables rondes – aperçu des transports – processus axé sur le consensus servant aux processus de planification triennale à grand rayonnement de TransLink. Il s'agit de petits groupes de personnes et de représentants d'organismes qui, lors de séances animées, revoient les options et les équilibres à obtenir pour établir un plan final.

Pour ce qui est du dernier plan stratégique à long terme, l'organisation a créé « Building Your Transportation Future », un exercice en ligne où les citoyens peuvent utiliser des renseignements sur les options de planification pour créer leurs propres plans. Seule contrainte, il leur fallait équilibrer les livres et ne pas réaliser de déficit. Quelque 12 000 personnes ont visité le site et 4 000 autres se sont procuré un code d'utilisateur pour concevoir un plan. De ceux-ci, 500 plans ont été réalisés.

Dans le document stratégique Principles for Public Consultation and Community

Engagement, l'auteur fait un survol des principes organisationnels pour des consultations publiques et la participation de la collectivité à TransLink. Voici les principes qu'il renferme aux fins des consultations publiques de TransLink.

1. **Intégrer les consultations publiques dans tous les aspects des activités de TransLink.** Les consultations publiques seront intégrées dans la planification de tous les grands projets d'immobilisations, et dans l'élaboration de l'ensemble des nouvelles politiques d'envergure et des importants processus de planification.
2. **Tenir compte des perspectives locales et régionales.** Lorsque des projets propres à un lieu géographique ont des répercussions plus vastes, les points de vue locaux, mais aussi ceux de toute la région, doivent être pris en compte.
3. **Travailler avec les partenaires municipaux.** Des programmes de consultations publiques seront planifiés et mis en œuvre en collaboration avec les municipalités intéressées du district régional de Vancouver et d'autres ordres de gouvernement, au besoin.
4. **Définir clairement les paramètres des consultations.** Au moment d'entamer les processus de consultations publiques, TransLink va définir les objectifs, la portée et les paramètres des consultations, en prenant note des questions qui doivent faire l'objet de dialogue avec le public et les intervenants. Dans ce processus seront indiqués le moment estimé des décisions, qui sont les décideurs et quels critères seront utilisés pour orienter ces décisions.
5. **Consulter avant de prendre les décisions clés.** Des consultations publiques seront entreprises bien avant que le conseil d'administration de TransLink prenne des décisions sur les projets, politiques et programmes importants, lorsque les options peuvent encore être considérées. Les résultats du processus de consultation applicable seront communiqués au conseil d'administration de

TransLink et au public, afin qu'il considère le projet, le plan ou la politique, soit au moyen d'un rapport distinct ou d'un rapport plus général.

6. **Être inclusif et accessible, en offrant une variété de possibilités d'obtenir de la rétroaction.** Une gamme de possibilités et de renseignements, dans une grande variété de formats, seront fournis pour obtenir l'opinion du public, pour veiller à ce que le processus soit bien inclusif. Les consultations publiques seront adaptées aux besoins du public et des intervenants concernant la question à l'étude. Les activités peuvent comprendre, entre autres, des journées portes ouvertes, des réunions de comités consultatifs, des ateliers, des tribunes publiques, des sites Web et des sondages.

Une page Web pour des consultations publiques sera intégrée sur la page d'accueil de TransLink. Cette page Web énoncera clairement les principes de TransLink en matière de consultations publiques et de participation communautaire, et orientera les utilisateurs aux endroits du site où se trouvent les rapports de consultations publiques, l'endroit pour soumettre de la rétroaction, etc.

7. **Veiller à ce que les participants aient la possibilité de soumettre des commentaires en étant bien informés.** Pour tenir des consultations publiques, les participants doivent être informés. TransLink veillera à ce que des renseignements suffisamment complets et exacts, dans divers formats, soient mis à la disposition des participants, en temps voulu, et que les occasions d'interaction avec les représentants de TransLink soient concrétisées, de sorte que les questions puissent trouver réponse dans le cadre du processus d'échange de renseignements.

8. **Prendre les observations du public à titre de conseils :** Les commentaires du public obtenus par l'entremise de processus de consultation sont considérés comme des suggestions au conseil de l'Administration des transports du Grand Vancouver et aux autres décideurs. Le conseil s'en servira pour prendre ses décisions, en plus des renseignements

techniques, environnementaux, sociaux, économiques et financiers, et autres considérations jugées pertinentes.

9. Informer les participants à propos des résultats du processus de consultation.

TransLink dressera un rapport public des résultats de ses processus de consultation dans divers lieux et en différents formats, et démontrera comment les commentaires du public auront servi au processus décisionnel.



Échantillon de documents d'information publique à la conception soignée de TransLink. Ce fascicule a été produit aux fins d'un projet de train léger.

Inspiré d'une production de l'International Association for Public Participation, le document comprend, outre ces principes, une boîte à outils utiles sur les consultations publiques. Il renferme un sommaire des techniques pour échanger et compiler des renseignements, fournir de la rétroaction et rassembler les gens.

Résultats

Les avantages des activités continues de TransLink en matière de consultations publiques et de participation communautaire se reflètent dans les récents sondages d'opinion et dans les organisations qui ont uni leurs efforts pour des politiques et des plans de projets clés.

Dernièrement, la B.C. Trucking Association a donné son appui à un investissement accru dans des corridors importants de transport en commun, du fait qu'elle reconnaît les avantages d'une

meilleure répartition entre les modes, et l'amélioration conséquente du transport des marchandises dans la région. La B.C. Automobile Association a également appuyé TransLink, par l'entremise d'un sondage de ses membres sur leur utilisation des transports en commun et en soutenant un projet d'expansion d'un ouvrage de franchissement important du fleuve Fraser en vue d'améliorer le transport des marchandises et le transport en commun.

Plus récemment, TransLink a mené de vastes consultations dans la collectivité en marge de son projet de la rue Main dans le cadre du Programme de démonstration en transport urbain. Des journées portes ouvertes, des sondages dans le voisinage et des rencontres avec des propriétaires d'entreprise ont été organisés pour optimiser l'emplacement des améliorations sur la rue (p. ex. voies élargies aux arrêts d'autobus, passages piétonniers améliorés, art des lieux publics, etc.).

TransLink a également organisé de vastes consultations publiques pour le projet de la ligne Evergreen, un réseau de train léger de 11 kilomètres qui reliera les banlieues du Nord-Est au réseau SkyTrain et au réseau de chemin de fer de banlieue West Coast Express. Le conseil d'administration de TransLink a établi et approuvé le corridor général, mais les détails du trajet ont été définis au moyen des commentaires du public. La ligne Evergreen devrait être achevée et en service en septembre 2011.

Un récent sondage d'opinion sur les principaux enjeux et les projets d'immobilisations de TransLink a révélé que 93 % de la population est d'avis que TransLink a défini le bon ensemble de projets à financer dans son dernier plan stratégique.

Participants

Les activités de consultations publiques de Translink font appel à un grand nombre d'organisations, d'organismes, de gouvernements, d'entreprises et de résidents. Des relations consultatives officielles ont été établies

avec la plupart des 21 municipalités qui constituent le District régional de Vancouver, les gouvernements provincial et fédéral, des entreprises, des organisations et syndicats du domaine des transports, des principaux employeurs, des résidents et d'importantes destinations de transport en commun, notamment des universités et des établissements d'enseignement post-secondaire.

Ressources

Pour faire participer le public aux décisions, des coûts s'ajoutent. TransLink estime qu'entre 0,5 et 1 % des coûts de planification préliminaire pour un grand projet d'infrastructure type sert aux consultations publiques et à la participation du public, tandis que les coûts de planification des consultations et de la participation du public aux fins d'un projet oscillent en général entre 5 et 10 %.

Le département des consultations publiques de TransLink est l'un des seuls dans son genre au Canada. À l'heure actuelle, le bureau compte deux coordonnateurs, un consultant itinérant, un adjoint administratif et le gestionnaire du département. Pour les grands projets, comme la ligne de train léger Evergreen en cours d'aménagement, on fait parfois appel aux services de consultants de l'extérieur ayant une expertise dans la participation communautaire.



Un employé de TransLink et une citoyenne lors d'une journée portes ouvertes sur un projet de train léger.

Leçons tirées

Voici certaines des leçons tirées dans la tenue d'activités de consultations publiques et d'engagement communautaire :

- **La participation du public donne lieu à de meilleurs projets et programmes :**

L'expérience à TransLink continue de montrer clairement que le travail, au moyen d'un processus consultatif judicieux avec les intervenants et les autres parties qui peuvent être touchées, peut donner lieu à un soutien plus vaste pour les programmes, les politiques et les projets et en assurer la légitimité. Les consultations publiques permettent effectivement à ceux qui sont le plus touchés d'ajouter de la valeur de façon importante et informée à l'élaboration des initiatives et de bonifier les résultats finaux. Entre autres, l'engagement continu de TransLink à assurer la participation du public a donné lieu à des rajustements aux détails du circuit du projet de train léger et rapide Evergreen et à un vaste appui du public et des intervenants pour de grands projets de planification, y compris les projets de TransLink dans le cadre du Programme de démonstration en transport urbain. Elle a également réussi à gérer des projets controversés comme la mise en œuvre de la taxe sur les aires de stationnement en 2006.

- **Consultations publiques efficaces dès le début d'un projet :**

Des consultations publiques efficaces ne devraient pas être considérées comme étant une « activité supplémentaire » à réaliser à un moment donné du processus du projet. Les consultations efficaces commencent au début d'un projet, où l'on détermine en quoi la communauté peut participer (c.-à-d. quels outils devraient être utilisés), quand (c.-à-d. sondages, journées portes ouvertes et autres avec dates provisoires fixées) et quels intervenants doivent s'impliquer plus directement dans des groupes de discussion et des réunions en personne (p. ex. groupes de gens d'affaire du voisinage, organisations environnementales, etc.). La tenue

de consultations publiques précoces permet d'éviter la forte réaction du public qui va habituellement de pair avec la méthode traditionnelle où l'on décide ensuite on annonce les décisions en matière de planification des transports.

- **La participation publique efficace se fait au moyen de différents outils :** TransLink comprend que ce ne sont pas tous les intervenants qui s'impliqueront directement dans des activités de sensibilisation plus traditionnelles, comme des journées portes ouvertes et des assemblées communautaires. C'est pourquoi l'organisation s'engage à se servir d'une vaste gamme d'outils de participation et de consultation, comme des sondages (en ligne, par la poste et interrogations au passage), des bulletins par la poste et des réunions individuelles avec des intervenants et/ou de petits groupes de discussion. TransLink tient également des sites Web à jour concernant tous ses projets de transport et de planification, notamment des bulletins mensuels sur des projets, des versions téléchargeables des discussions des panels lors des journées portes ouvertes et d'autres renseignements pertinents. Pour les grands projets, comme la ligne de train rapide Evergreen, TransLink a même produit trois courts vidéos à montrer lors d'événements publics qu'elle a aussi versés dans le site Web du projet.

- **Des consultations publiques fructueuses tiennent compte des commentaires reçus :** TransLink prend soin non seulement de communiquer les résultats de ses processus de consultation au public, mais également de démontrer en quoi les commentaires ont été utilisés dans ses processus décisionnels. Durant le projet d'établissement des routes de transport urbain rapide et léger Evergreen, les employés de TransLink ont non seulement transmis les commentaires qu'ils ont reçus, mais ils ont également pris la peine d'illustrer en quoi les commentaires ou préoccupations du public ont joué un rôle dans les changements apportés aux routes. TransLink a aussi cherché à justifier pourquoi elle n'a pas donné suite à certains commentaires. Ces rapports soignés montrent

clairement l'usage que fait TransLink des commentaires du public et amènent la population à soutenir davantage le projet.

Prochaines étapes

En décembre 2006, le conseil d'administration de TransLink a adopté le rapport intitulé Principles for Public Consultation and Community Engagement, où l'auteur fait un survol des principes organisationnels des consultations publiques et de la participation communautaire. Le document stratégique confie à TransLink le mandat de s'engager à intégrer les consultations publiques dans la planification de tous les grands projets d'immobilisations, et dans l'élaboration de l'ensemble des nouvelles politiques d'envergure et des importants processus de planification.
