



INVENTAIRE DES TOILETTES PUBLIQUES DU VIEUX-QUÉBEC

- Secteur Haute-Ville et Basse-Ville -

RAPPORT D'ÉTUDE

Mai 2009
Arrondissement de La Cité
Division de la gestion du territoire

SOMMAIRE

EXPOSÉ DE LA SITUATION	2
SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS	4
PREMIÈRE PARTIE – MÉTHODOLOGIE	5
DEUXIÈME PARTIE – ÉTAT DES LIEUX	6
1. Description des installations sanitaires publiques existantes	6
2. Localisation des installations sanitaires publiques dans le Vieux-Québec	7
✚ Tableau résumé de l’inventaire	9
3. Localisation des équipements en fonction de la circulation touristique	11
4. L’entretien des installations sanitaires	13
a. La qualité de l’offre	
b. Le partenariat : protocole d’entente	
5. La signalisation piétonnière	16
6. L’information touristique	17
TROISIÈME PARTIE – LES CONSTATS	19
QUATRIÈME PARTIE – LES RECOMMANDATIONS	20
1. Sites à privilégier et propositions d’intervention	20
2. Améliorer la signalisation piétonnière	24
3. Emphase sur l’information touristique	25
4. Améliorer la qualité de l’entretien	26
5. Toilettes publiques automatisées	27
CONCLUSION	28
<u>ANNEXES</u>	
Annexes 1 à 14 – Inventaire descriptif des installations sanitaires publiques existantes	
Annexe 15 – Exemples de signalisation dans le Vieux-Québec	
Annexe 16 – Estimation approximative de la capacité d’accueil des toilettes publiques répertoriées dans le Vieux-Québec	

EXPOSÉ DE LA SITUATION

En 2005, la Ville de Québec a adopté son Plan directeur d'aménagement et de développement (P.D.A.D.). L'équilibre des vocations touristiques, commerciales et résidentielles constitue l'un des principaux enjeux et défis de gestion et de développement de ce quartier historique du centre-ville de Québec.

Le plan directeur Vieux-Québec, adopté en 2007, repose sur différentes orientations dont celle de développer une activité touristique respectueuse du quartier et de ses résidants. L'objectif est donc de soutenir et de susciter l'offre touristique de qualité et non nuisible particulièrement en haute saison. Conscient de l'importance de la qualité du milieu de vie de l'arrondissement de La Cité, cet objectif s'inscrit en continuité avec le Plan propreté, adopté en 2003, une priorité d'action du Plan d'affaires de l'arrondissement de La Cité 2006-2008. Par ailleurs, plusieurs actions de ce plan d'affaires sont reliées au service de proximité et sont en lien avec la Déclaration de services adoptée par la Ville. Les efforts fournis par la Division de la gestion du territoire, depuis 2002, dans la prestation de commodités publiques à travers le mobilier urbain et l'inventaire des parcs et des places publiques, ont donc pour but d'améliorer la prestation de services auprès de la population. C'est dans ce même ordre d'idée que la Division du transport a mis en place, dans le cadre du plan directeur Vieux-Québec, plusieurs actions visant à augmenter les déplacements alternatifs à la voiture : Plan de piétonisation, Plan de gestion de la mobilité et la Stratégie de gestion intégrée des déplacements dans le Vieux-Québec.

L'arrondissement historique du Vieux-Québec, classé site du patrimoine mondial de l'UNESCO en 1985, est un lieu hautement touristique qui a reçu en 2007 plus de 3,3 millions de touristes. En outre, la clientèle qui nous intéresse dans le présent rapport est plutôt touristique ou de passage dans la Ville. L'un de ses besoins est essentiel et requiert des aménagements que la Ville n'est pas toujours en mesure de lui offrir, *des toilettes publiques*. En effet, ce n'est un secret pour personne il manque d'installations sanitaires publiques dans le Vieux-Québec. Ce service essentiel paraît avoir été négligé depuis longtemps et l'augmentation continue du taux de fréquentation touristique associée à la forte demande n'arrangeront pas la situation si aucune mesure n'est prise. La Ville de Québec enregistre de nombreuses demandes, émanant à la fois des visiteurs mais aussi des résidants et des commerçants. La population exige que les services tiennent davantage compte de la commodité de l'utilisateur. Puisque nous devons avoir l'objectif de donner le meilleur service possible, il est important que les autorités municipales fassent un effort dans ce sens afin que les visiteurs ressortent des toilettes publiques après une « expérience agréable ». Mais les usagers aussi doivent s'impliquer dans ce vaste chantier. Leur participation devra consister à garder les installations propres et en bon état. Il y va de l'amélioration du cadre de vie. L'offre de toilettes publiques dans le quartier nécessite donc la mise en place d'un aménagement favorable à leur accueil afin d'en assurer le maintien, l'amélioration, l'implantation et l'entretien. C'est dans cette optique que cette problématique doit être abordée.

L'action 8.1.c qui découle du plan directeur de quartier vise à évaluer l'offre et l'accessibilité des toilettes publiques, d'en augmenter la présence et d'en assurer la signalisation. Un budget de 50 000\$ a par conséquent été prévu dans le cadre de cette action.

La Ville de Québec offre-t-elle suffisamment de toilettes publiques à ses visiteurs? Cette offre est-elle de qualité? Les équipements déjà en place sont-ils bien identifiés? Ces mêmes visiteurs connaissent-ils leur existence sur le territoire? Telles sont les principales questions qui ont guidé la présente étude dont le rapport est divisé en quatre parties. La première permet de définir la méthodologie utilisée, le territoire étudié ainsi que les différents partenaires impliqués. L'étape suivante est une évaluation des installations sanitaires publiques et de la signalisation en place. La troisième partie établit les constats tandis que la quatrième et dernière partie propose des possibilités d'intervention qui pourraient être envisagées.

SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS

L'inventaire montre la présence d'un nombre jugé suffisant de toilettes publiques dans le quartier Vieux-Québec. Treize (13) ont été recensées, 8 en Basse-Ville et 5 en Haute-Ville. Ces 13 installations sanitaires disponibles offrent 154 toilettes et permettent de répondre aux besoins de 39 500 personnes au cours d'une journée pour une capacité d'accueil évalué à 3 038 personnes par heure.

La plupart des équipements en place bénéficient généralement d'un bon entretien et disposent d'une capacité d'accueil satisfaisante pour répondre aux besoins des utilisateurs sauf durant les périodes de grande affluence. Les heures d'ouverture de la plupart des lieux visités sont relativement larges pour accommoder le plus possible les usagers. Malgré tout cela, il n'en demeure pas moins que des améliorations s'imposent afin de résoudre les problèmes liés à l'accessibilité des toilettes publiques dans le quartier Vieux-Québec. Cette accessibilité en regard de l'identification et de la signalisation de ces dernières constitue le principal défi afin de répondre adéquatement aux besoins exprimés.

Les recommandations formulées à la suite de l'étude s'articulent autour de cinq principaux axes d'interventions :

1. Polariser les interventions d'aménagement à court terme sur deux sites, à savoir les toilettes du stationnement de l'Hôtel de Ville et ceux du Pavillon de services Place D'Youville, compte tenu de leur position géographique centrale dans le Vieux-Québec, dans des secteurs à circulation touristique élevée.
2. Améliorer la signalisation piétonnière de façon à rendre visibles et uniformes les indications menant aux toilettes publiques.
3. Mettre l'emphase sur l'identification des toilettes publiques existantes dans la multitude de documents touristiques afin de les enrichir en termes d'information pertinente sur les services offerts et la localisation des infrastructures d'utilité publique.
4. Améliorer la qualité de l'entretien des équipements en place par l'intermédiaire d'une campagne de sensibilisation auprès des usagers et des gestionnaires mais aussi en développant des partenariats.
5. Pour pallier à l'insuffisance de sanitaires lors des périodes plus achalandées, l'installation temporaire ou saisonnière de toilettes chimiques améliorées et conformes aux normes environnementales serait à considérer.

MÉTHODOLOGIE

Il existe peu d'études consacrées à la problématique des toilettes publiques dans le Vieux-Québec. Une étude réalisée en 2001 par la Commission de la Capitale Nationale de Québec portait sur Les toilettes publiques à Québec. Le territoire d'étude était toutefois plus large puisqu'il dépassait les limites de l'arrondissement historique. Il en résulte un nombre suffisant de toilettes publiques sur le territoire de la Ville de Québec, une qualité déficiente et une signalisation désuète.

C'est donc en s'appuyant sur ces dernières données et en l'adaptant en fonction des interventions d'aménagement mises en œuvre depuis 2001, que la Division de la gestion du territoire de l'arrondissement de La Cité a décidé d'actualiser l'inventaire, afin d'en évaluer, pour la période 2008-2009, la quantité, la localisation, la qualité et la signalisation. Ce dernier critère a une incidence directe sur la connaissance des sites existants.

Partenaires

La collaboration de plusieurs partenaires a été indispensable à la réalisation de ce rapport. En ce sens, le concours de la Division de la gestion des immeubles, de la Division de la culture, du loisir et de la vie communautaire, de l'Office du tourisme et de Parcs Canada a été déterminant dans la mise à jour de l'inventaire et dans la réflexion sur les hypothèses d'amélioration de la visibilité et de l'accessibilité aux toilettes publiques.

Territoire

Dans un premier temps, le territoire qui nous intéresse comprend le Vieux-Québec *intra-muros*. Il est délimité à l'ouest par l'avenue Honoré-mercier, au nord par le Bassin Louise, à l'est par le Fleuve Saint-Laurent et au sud par le boulevard Champlain. Nous nous sommes donc rendus sur chaque site identifié, c'est-à-dire dans chaque lieu où nous étions susceptibles de trouver des toilettes publiques, et avons évalué sommairement chaque installation : propreté, signalisation, sécurité et accessibilité.

Il serait important d'avoir une démarche similaire pour l'ensemble des secteurs du centre-ville qui s'inscrirait en continuité avec la politique de déconcentration des activités touristiques et avec les grands événements mais aussi en lien avec le réseau des espaces publics et le Plan bleu, vert et blanc qui s'inscrit dans le cadre de la mise en œuvre du P.D.A.D.

ÉTAT DES LIEUX

1. Description des installations sanitaires publiques existantes

Nous avons privilégié une approche visant à s'intéresser essentiellement aux installations généralement accessibles au public, c'est-à-dire qui ne nécessite pas l'entrée dans un lieu dont l'usage principal n'est pas celui pour lequel on entre. À titre d'exemple, « *Si je visite un musée, c'est pour y découvrir les salles d'exposition et non dans le but ultime d'utiliser les toilettes qui s'y trouvent* ». C'est pourquoi, six (6) installations n'ont pas été inventoriées (Annexe 14) et ce, même si ce sont des lieux privés ayant une vocation à recevoir du public.

Chaque équipement recensé est caractérisé par des critères qualitatifs. Pour les critères suivants : « signalisation », « propreté » et « sécurité », nous avons défini une échelle de valeurs. Elles ont été identifiées comme suit :

- *aucune*
- *déficiente*
- *bonne*
- *excellente*

Pour le critère « accessibilité », il a été défini comme étant universelle (accessible aux personnes à mobilité réduite) ou non universelle (non accessible aux personnes à mobilité réduite).

Chacune des toilettes inventoriées est identifiée par une fiche de présentation individuelle décrivant l'équipement en place, accompagnée d'une photo (Annexes 1 à 13).

2. Localisation des installations sanitaires publiques dans le Vieux-Québec

L'identification des équipements en place démontre que le quartier du Vieux-Québec possède treize (13) toilettes, « dites » publiques, mises gratuitement à la disposition du public sur l'ensemble du territoire. (Voir carte en page suivante : *Localisation des toilettes publiques Vieux-Québec*).

➤ Quatre (4) dans le quartier Petit-Champlain, dont deux sont exclusivement requis pour cet usage :

- 1- La Maison Robert-Paré (usage exclusif) – S.O.D.E.C.
- 2- Le 64, rue du Petit-Champlain (usage exclusif) – Coopérative des artisans et commerçants du Petit-Champlain
- 3- La gare fluviale – Société des traversiers du Québec
- 4- Le Centre d'interprétation de la Place-Royale – Musée de la Civilisation

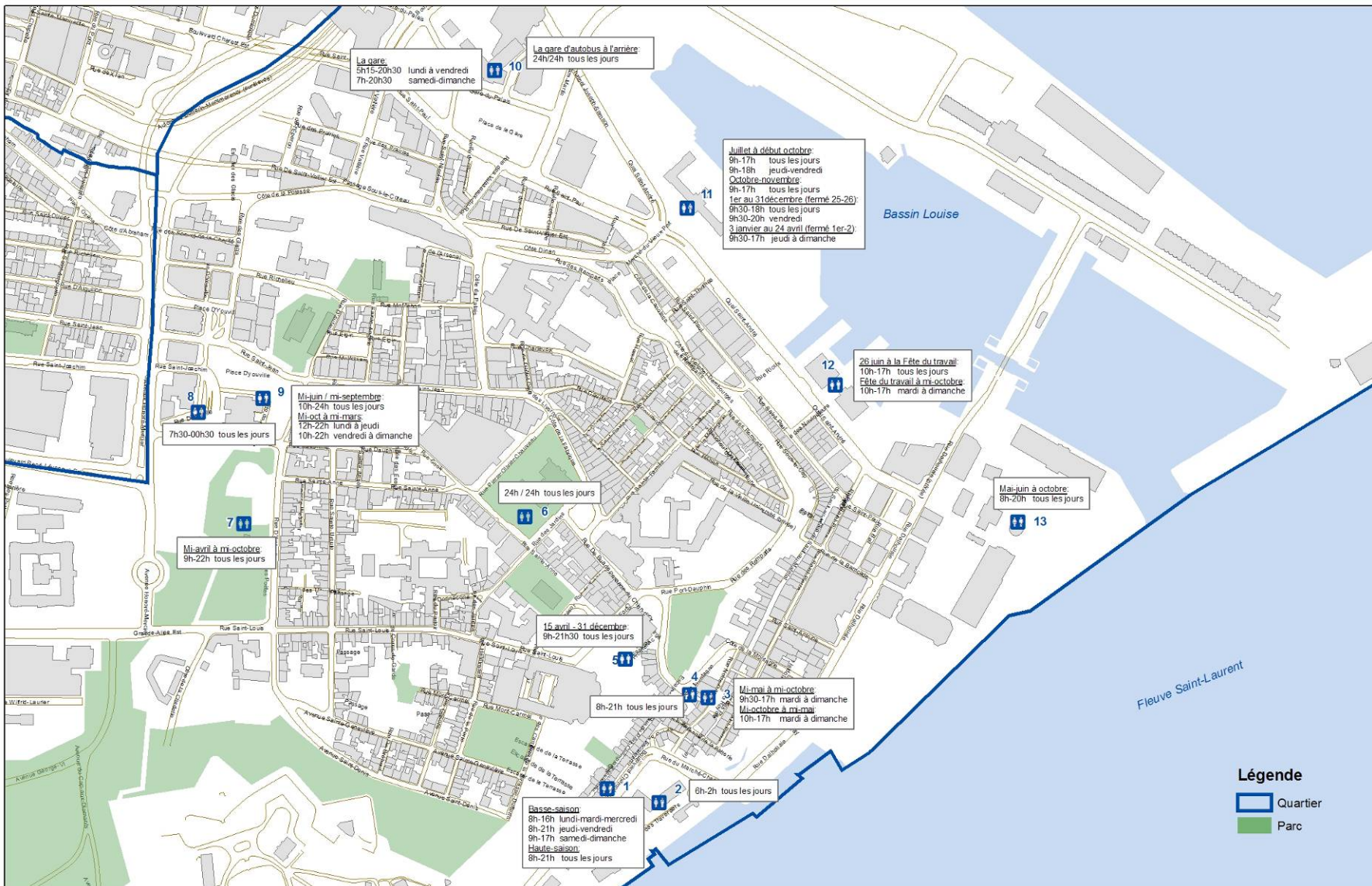
➤ Cinq (5) en Haute-Ville :

- 5- Le Kiosque Frontenac – Parcs Canada
- 6- Le stationnement de l'Hôtel de Ville – SPAQ
- 7- Le Parc de l'Esplanade – Ville de Québec (Division culture, loisirs et vie communautaire)
- 8- Le stationnement Place D'Youville – SPAQ
- 9- Le Pavillon de services Place D'Youville – Ville de Québec (Division culture, loisirs et vie communautaire)

➤ Quatre (4) en Basse-Ville, autour de la promenade du Vieux-Port :

- 10- La Gare du Palais – Via Rail Canada inc.
- 11- Le Marché du Vieux-Port – Ville de Québec (Gestion des immeubles)
- 12- Le Centre de la Découverte (Espace 400^{ème}) – Parcs Canada
- 13- L'Agora – Port de Québec

Il est bien évident que l'ensemble de ces installations n'offre pas les mêmes services et le même confort selon le mode de gestion : heures d'ouverture, entretien, sécurité, etc. Le tableau qui se trouve en page 9 est un résumé de l'inventaire.



SERVICE DE LA GESTION DU TERRITOIRE
Préparé par: Diane Lépine

1:5 000

Date: 2009-04-29

Toilettes publiques Vieux-Québec

Résumé de l'inventaire des toilettes publiques dans le secteur du Vieux-Québec

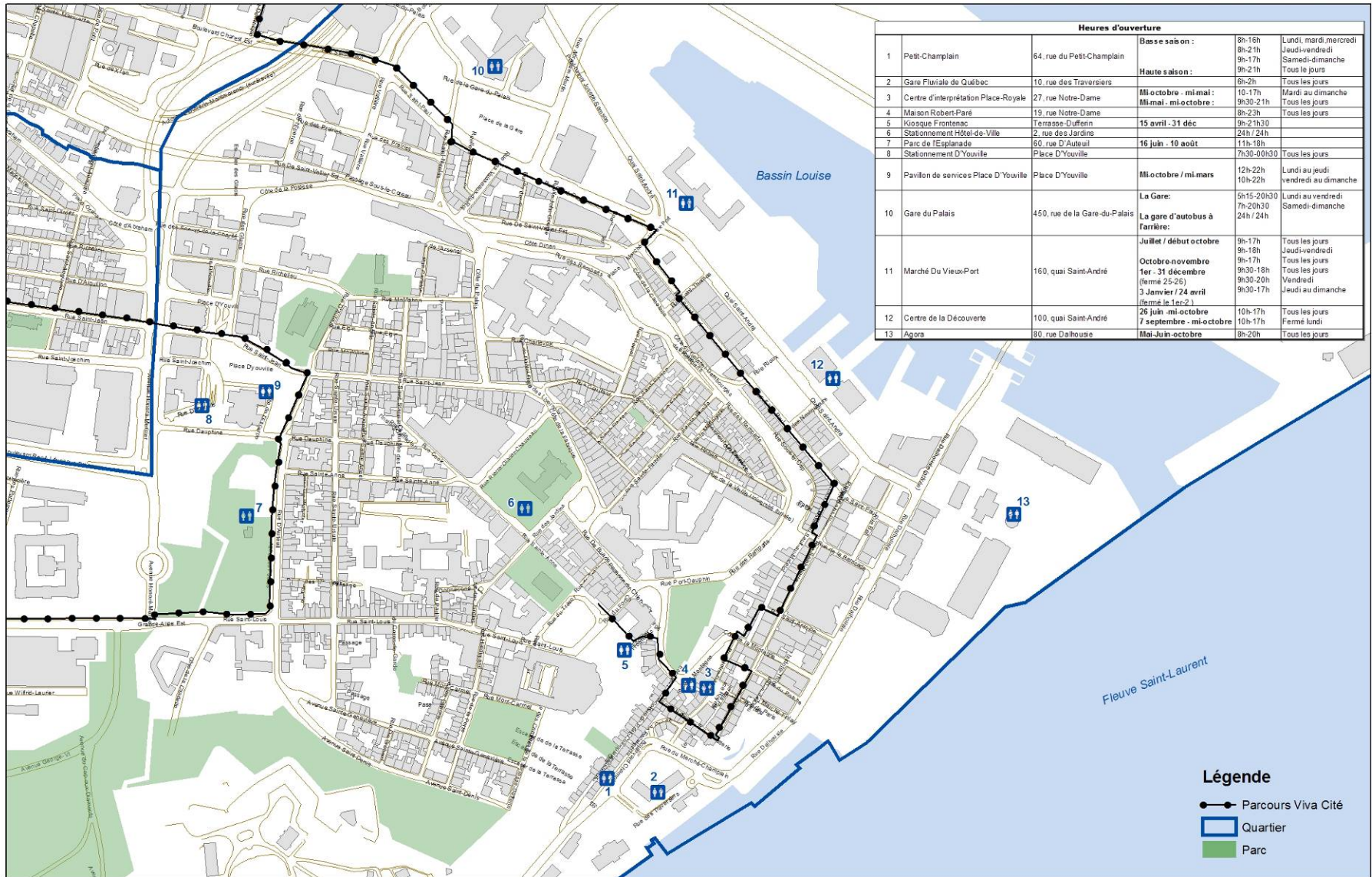
LIEU		ADRESSE	SIGNALISATION	PROPRETÉ	ACCESSIBILITÉ	SÉCURITÉ	OUVERTURE		
1	Quartier Petit-Champlain	64, rue du Petit-Champlain	Excellente	Bonne	Non universelle	Aucune	Haute saison Basse saison	Tous les jours Lundi au mercredi Jeudi et vendredi Samedi et dimanche	8 h à 21 h 8 h à 16 h 8 h à 21 h 9 h à 17 h
2	Gare Fluviale de Québec	10, rue des Traversiers	Déficiente	Excellente	Universelle	Excellente	Tous les jours		6 h am à 2 h am
3	Centre d'interprétation Place Royale	27, rue Notre-Dame	Bonne	Excellente	Universelle	Excellente	mi-mai à mi-octobre mi-octobre à mi-mai	Mardi au dimanche	9 h 30 à 17 h 10 h à 17h
4	Maison Robert-Paré	19, rue Notre-Dame	Bonne	Excellente	Universelle	Excellente	Tous les jours		8 h à 23 h
5	Kiosque Frontenac (Escalier Frontenac)	Terrasse-Dufferin	Aucune	Bonne	Non universelle	Bonne	15 avril au 31 déc.	Tous les jours	9 h à 21 h 30
6	Stationnement Hôtel de Ville	2, rue des Jardins	Bonne	Déficiente	Universelle	Aucune	Tous les jours		24 / 24 h
7	Parc de l'Esplanade	60, rue D'Auteuil	Déficiente	Bonne	Universelle	Bonne	15 avril au 15 octobre		9 h à 22 h
8	Stationnement D'Youville	965, Pave D'Youville	Aucune	Déficiente	Universelle	Bonne	Tous les jours		7 h 30 à 00 h30
9	Pavillon de services Place D'Youville	995, Pave D'Youville	Déficiente	Bonne	Universelle	Bonne	Mi-octobre à mi-mars Mi-juin à mi-sept.	Lundi au jeudi vendredi au dimanche Tous les jours	12 h à 22 h 10 h à 22 h 12 h à 00 h
10	Gare du Palais Gare d'autobus	450, rue de la Gare-du-Palais	Déficiente Déficiente	Bonne Bonne	Non universelle Universelle	Bonne Bonne	Lundi au vendredi Samedi et dimanche	Tous les jours	5 h 15 à 00 h 30 7 h à 20 h 30 24/24 h
11	Marché du Vieux-Port	160, Quai Saint-André	Déficiente	Bonne	Universelle	Bonne	3 janvier à mi-mars Mi-mars à fin avril Mai à novembre <u>1- juillet à Action de grâce</u> Décembre (fermé 25 et 26)	Jeudi au dimanche Tous les jours Tous les jours <u>Jeudi et vendredi</u> Samedi au jeudi Vendredi	9 h 30 à 17 h 9 h à 17 h 9 h à 17 h <u>Jusqu'à 18 h</u> 9 h 30 à 18 h 9 h 30 à 20 h
12	Centre de la découverte	100, Quai Saint-André	Aucune	Excellente	Universelle	Excellente	Du 26 juin à la fête du travail De la fête du travail à mi-octobre	Tous les jours Mardi au dimanche	10 h à 17 h 10 h à 17h
13	Agora	80, rue Dalhousie	Déficiente	Excellente	Universelle	Bonne	De mai/juin à octobre	Tous les jours	8 h à 20 h

3. Localisation des équipements en fonction de la circulation touristique

La localisation des commodités publiques doit prendre en considération les principaux axes de circulation piétonnière plus fréquentés que d'autres ainsi que le circuit touristique Vivacité puisque c'est principalement cette clientèle qui va utiliser en grande majorité ces équipements. (Voir carte *Toilettes publiques Vieux-Québec – Parcours Vivacité*).

Pour que les toilettes publiques soient bien identifiées et utilisées par l'utilisateur, il faut davantage privilégier les interventions d'aménagement sur les sites qui ont un fort potentiel d'attraction. Non seulement parce que ces sites comportent un intérêt majeur en attirant des milliers de visiteurs lors d'événements majeurs, mais aussi parce qu'on y accède facilement. L'attractivité de ces sites passe donc par un accès facile aux équipements que nous avons à offrir.

Il semble donc important de ne pas disperser les interventions partout sur le territoire, mais plutôt de nous concentrer sur les artères principales, celles qui sont les plus achalandées et vers lesquelles les touristes sont les plus attirés. Le nouveau circuit piétonnier de Québec balisé au sol, offert dans le document touristique « Parcours Vivacité – Vivre Québec à pied » (dans ce document seulement cinq (5) toilettes sont identifiées à l'intérieur du territoire étudié), est un outil indispensable pour calquer les besoins en fonction de la circulation piétonnière.



SERVICE DE LA GESTION DU TERRITOIRE
 Préparé par: Diane Lépine

1:5 000

Date: 2009-01-20



Commodités publiques Vieux-Québec

4. L'entretien des installations sanitaires

a. La qualité offerte

Le nombre et la qualité des toilettes publiques dans les villes sont un problème général. Ces lieux d'aisances ont souvent mauvaise réputation. Souvent décriés pour leur saleté, pour leurs (mauvaises) fréquentations, ils sont de plus en plus rares. Dans certains pays européens pourtant, des solutions ont été trouvées. Quelquefois, on vient de loin pour les visiter, comme un musée en quelque sorte (dans les sanitaires de la station Palais Royal - Musée du Louvre à Paris, les plafonds sont remarquables !).

Dans le présent inventaire on remarque que pour quatre (4) d'entre elles, la propreté est excellente, pour six (6) autres, elle est bonne et pour deux (2), elle est déficiente.

- Excellente pour la gare fluviale de Québec, le Centre d'interprétation de la Place-Royale, la Maison Robert-Paré, le Centre de la découverte et l'Agora ;
- Bonne pour le quartier Petit-Champlain, le kiosque Frontenac, le Parc de l'Esplanade, le Pavillon de services Place D'Youville, la gare du Palais et le marché du Vieux-Port ;
- Déficiente pour les stationnements de l'Hôtel de Ville et D'Youville.

Ceci étant, à l'approche de la saison touristique, des dizaines de plaintes affluent pour ce qui concerne la qualité de certains équipements qui pourtant paraissent bonne voire excellente lors de notre visite. Le nombre de passage du personnel d'entretien des lieux ne semblent donc pas suffisant pour palier à l'achalandage de certains lieux hautement fréquentés en haute saison. À titre d'exemple, les toilettes situées dans le Petit-Champlain sont nettoyées à toutes les heures pendant la saison estivale, ce qui semble être un minimum pour maintenir une bonne qualité.

b. Le partenariat : protocole d'entente

Outre les installations sanitaires municipales (3), certaines toilettes publiques présentes dans le Vieux-Québec bénéficient d'une entente. Il existe en effet des protocoles d'entente entre la Ville de Québec et certains organismes pour assurer l'entretien des lieux. On en dénombre trois.

- 64, rue du Petit-Champlain, Coopérative des artisans et des commerçants du Petit-Champlain
- 27, rue Notre-Dame, Centre d'interprétation de la Place Royale (Musée de la Civilisation)
- 19, rue Notre-Dame, Maison Robert-Paré (S.O.D.E.C.)

En voici les détails :

1. *Coopérative des artisans et des commerçants du Petit-Champlain* – Une entente de principe a été conclue entre la Ville de Québec et la Coopérative des artisans et commerçants du quartier Petit-Champlain afin d'exploiter une toilette publique au 64, rue du Petit-Champlain, dans le but de répondre à la forte demande de la clientèle du Vieux-Québec. Dans ce cas, la Coopérative fournit un local, investit dans l'infrastructure et voit à son exploitation. Pour sa part, la Ville verse une allocation annuelle pour payer une partie des frais. Cette entente était valide de 2006 à 2008 avec possibilité de renouvellement.

⇒ *Une demande d'entente officielle a été faite par la Coopérative du Petit-Champlain. Le Service de la gestion des immeubles a acheminé cette demande au Service des affaires juridiques en septembre 2008. La non-conformité des lieux en regard de la régie du bâtiment (toilettes mixtes), ne permet pas encore à la direction de la gestion des immeubles de prendre une décision quant à la suite qui sera donnée à cette demande.*

2. *Centre d'interprétation de Place Royale (Musée de la civilisation)* – La Ville de Québec, en collaboration avec le ministère de la Culture et la S.O.D.E.C., ont longtemps cherché une solution au problème des toilettes publiques à Place Royale. Une des solutions envisagée était que le Centre d'interprétation de Place Royale puisse mettre ses toilettes à disposition du public durant ses heures d'ouverture. Cependant, les horaires en étaient limités puisqu'après 17 heures le site est fermé, de même pour la journée du lundi. Vu l'achalandage touristique de Place Royale, la mise à disposition de toilettes publiques pour les visiteurs, tout au long de la semaine, en journée et en soirée, durant la saison touristique, répondait à un réel besoin. C'est pourquoi une entente a été passée entre la Ville de Québec et le Musée de la Civilisation afin d'autoriser le versement d'un montant d'argent au musée de la Civilisation, à titre de contribution financière pour l'entretien et le gardiennage des toilettes du Centre d'interprétation de Place Royale, afin d'en prolonger les heures d'accès au public en général, au-delà des heures d'ouverture régulière du centre. Cette entente se veut être une mesure récurrente pour chaque nouvelle saison touristique.

⇒ *L'entente ne sera pas renouvelée en raison de l'ouverture de la Maison Robert-Paré qui offre des commodités publiques de 8 h à 21 h à deux pas du Centre d'interprétation. De ce fait, l'entente n'est donc plus nécessaire. Le centre d'interprétation ouvrira donc ses toilettes publiques, à partir de la saison touristique de 2009, sur ses heures d'ouverture habituelle c'est-à-dire de 9 h 30 à 17 h du mardi au dimanche, de la mi-mai à la mi-octobre et de 10 h à 17 h du mardi au dimanche de la mi-octobre à la mi-mai.*

3. Maison Robert-Paré (S.O.D.E.C.) – En 2008, un bail entre la Ville de Québec et la S.O.D.E.C. pour la location du rez-de-chaussée de l'immeuble sis au 19, rue Notre-Dame a été signé en considération d'un loyer nominal et de la gestion et l'entretien des lieux. Cette location a été consentie pour une période de 10 ans, soit du 1^{er} juillet 2008 au 30 juin 2018. Elle fait suite à une demande de la S.O.D.E.C. qui souhaitait rendre accessible au public les toilettes qui ont été rénovées en même temps que la Maison Robert-Paré mais pour lesquelles ses possibilités de financement pour l'entretien étaient limitées.

5. La signalisation piétonnière

La ville est un vaste espace à décrypter. Son image est immédiatement perçue au travers de la qualité de son accueil et de la clarté de sa communication. C'est pourquoi une signalisation d'intérêt local claire permet de mieux se repérer, facilite les déplacements et valorise le patrimoine et l'environnement. Aussi, si la Ville de Québec possède suffisamment de toilettes publiques, mais qu'il n'y a aucun mobilier de signalétique et d'information spécifique pour en signaler la présence, ces dernières sont méconnues et inutilisées, ce qui devient très problématique.

Pour une utilisation optimale, les toilettes publiques se doivent d'être bien signalisées puisque c'est le premier élément qui fera en sorte que l'on va pouvoir identifier la présence d'équipements disponibles. Sur les treize (13) toilettes publiques identifiées nous remarquons que pour trois (3) sites, la signalisation est inexistante, celle-ci est relativement déficiente pour six (6) sites, bonne pour trois (3) sites et excellente pour le dernier site situé au 64 rue du petit Champlain. La qualité et la quantité de la signalisation sont ici des aspects négatifs et donc inefficaces pour que l'utilisateur puisse les identifier facilement sur le territoire et y accéder rapidement.

Autres aspects de la problématique de signalisation, la diversité des panneaux. Ces derniers sont de nature hétéroclite et manquent visiblement d'uniformité. En effet, on retrouve les panneaux de l'arrondissement historique avec une lisibilité médiocre et des pictogrammes directionnels de couleurs différentes informant l'existence de toilettes publiques à proximité. *Exemples de signalisation en annexe 15.*

6. L'information touristique

Outre l'aspect de la signalisation piétonnière, il semble important de s'attarder sur la question de l'identification des toilettes publiques dans les outils de communication touristique. En effet, la signalisation des équipements sanitaires doit également passer par les documents que le touriste a en sa possession lors de sa visite. Pour exemple, actuellement, l'Office du tourisme de Québec met à disposition des visiteurs des plans du Vieux-Québec indiquant les principaux attraits touristiques du territoire et les différents points de services offerts. Sur ces plans, peu de toilettes¹, que nous avons identifiées dans notre inventaire, sont représentées (*voir carte ci-contre*). Ce sont donc ces infrastructures qui seront identifiées par la clientèle concernée et qui seront donc inévitablement les plus achalandées.

Ce faible nombre va également entraîner une réorientation de la clientèle touristique vers des lieux possédant ce type de service, notamment les restaurants ou les musées, qui se retrouvent malgré eux, réduits à l'état de toilette publique et ce, même si ces établissements ont vocation à recevoir le public. En général, lorsque les usagers ne peuvent situer facilement les équipements publics en place, ils utilisent des équipements privés créant un malaise chez les restaurateurs contraints de gérer cette situation qui n'est pas de leur responsabilité. Les toilettes du McDonald sur la rue Saint-Jean sont d'ailleurs utilisées en tout temps. Tout cela sous-entend donc que l'information touristique n'est pas de bonne qualité et est par conséquent inefficace.

¹ Parcours Vivacité : marché du Vieux-Port, stationnement de l'Hôtel de Ville, Centre d'interprétation Place Royale, quartier Petit-Champlain et gare fluviale de Québec. Guide touristique officiel : gare du Palais, stationnement de l'Hôtel de Ville, Centre d'interprétation Place Royale, musée de la civilisation et gare fluviale. Dans le plan qui est offert aux touristes dans tous les hôtels du Vieux-Québec ou par l'Office du tourisme seulement trois toilettes sont identifiées, Ville et région, Québec en un clin d'œil : marché du Vieux-Port, stationnement de l'Hôtel de Ville et gare fluviale de Québec (*voir carte ci-après en page 14*),



LES CONSTATS

1. L'inventaire montre la présence d'un nombre satisfaisant de toilettes publiques dans le quartier Vieux-Québec puisque treize (13) ont été recensées. Leur localisation est bien répartie sur le territoire. Certaines d'entre elles pourraient permettre par ailleurs l'accès à un plus grand nombre d'utilisateurs si leur présence était davantage connue et de meilleure qualité (signalisation mal conçue ou mal placée). En effet, il importe de préciser qu'en s'appuyant sur la disponibilité des toilettes et la durée moyenne d'ouverture de celles-ci, il est possible d'estimer la capacité d'accueil des toilettes publiques du quartier tel que l'indique le tableau en annexe¹⁶. En somme, les 13 installations sanitaires offrent 154 toilettes et permettent de répondre aux besoins de 39 500 personnes au cours d'une journée pour une capacité d'accueil de 3 038 personnes par heure.
2. Les équipements en place semblent bénéficier d'un bon entretien, voire même excellent pour certains d'entre eux. Seules les toilettes situées dans les deux stationnements identifiés sont dans un état qui laisse à désirer. Cependant, lors de notre passage nous étions en basse saison et la fréquentation des lieux n'était pas à son maximum. Il a en effet été constaté, de par un certain nombre de plaintes, que cet entretien ne s'avérait pas si excellent que nous le prétendions au départ avec le début de la saison touristique.
3. Les heures d'ouverture de la plupart des lieux visités sont relativement larges puisque la moyenne d'ouverture en haute saison s'étend de 8 h à 21 h.
Huit (8) sites sont ouverts à l'année dont deux (2) sont accessibles 24 h sur 24 h, et cinq (5) sont saisonniers.
4. La signalisation est insuffisante sur l'ensemble du territoire et manque d'uniformité. Et pour celle que l'on retrouve dans le quartier, elle est mal conçue ou mal située.
5. L'information touristique est désuète puisqu'on ne retrouve pas la totalité des infrastructures présentes dans le secteur étudié sur les plans touristiques.
6. Insuffisance des équipements en période de fréquentation élevée.

² L'annexe 16 est un tableau synthèse de l'estimation de la capacité d'accueil des toilettes publique. Il précise la méthode de calcul utilisée pour l'extrapolation.

LES RECOMMANDATIONS

Les recommandations qui suivent visent à trouver des solutions efficaces et peu coûteuses pour répondre rapidement à la problématique rencontrée. Comme nous l'avons déjà fait remarquer dans le présent rapport, la quantité offerte ne semble pas être un problème dans le descriptif des installations sanitaires du Vieux-Québec. Cependant, la qualité de l'offre est un inconvénient essentiel sur lequel il semble nécessaire d'intervenir. Il doit donc y avoir des interventions d'aménagement pour que soient mises en place des toilettes publiques à la hauteur de l'image que véhicule la Ville de Québec.

1. Sites à privilégier et propositions d'intervention

Considérant que depuis plusieurs années la Ville de Québec cherche une solution au problème des toilettes publiques, deux (2) sites méritent d'être considérés plus que d'autres, le stationnement de l'Hôtel de Ville et le Pavillon de services Place D'Youville. D'abord parce que leur situation géographique centrale dans le Vieux-Québec est un atout majeur, mais aussi parce qu'ils présentent un potentiel d'intervention intéressant et non négligeable, et sont localisés dans des secteurs à circulation touristique élevée. *Voir carte en page 22 « Toilettes publiques Vieux-Québec – Propositions d'intervention ».*

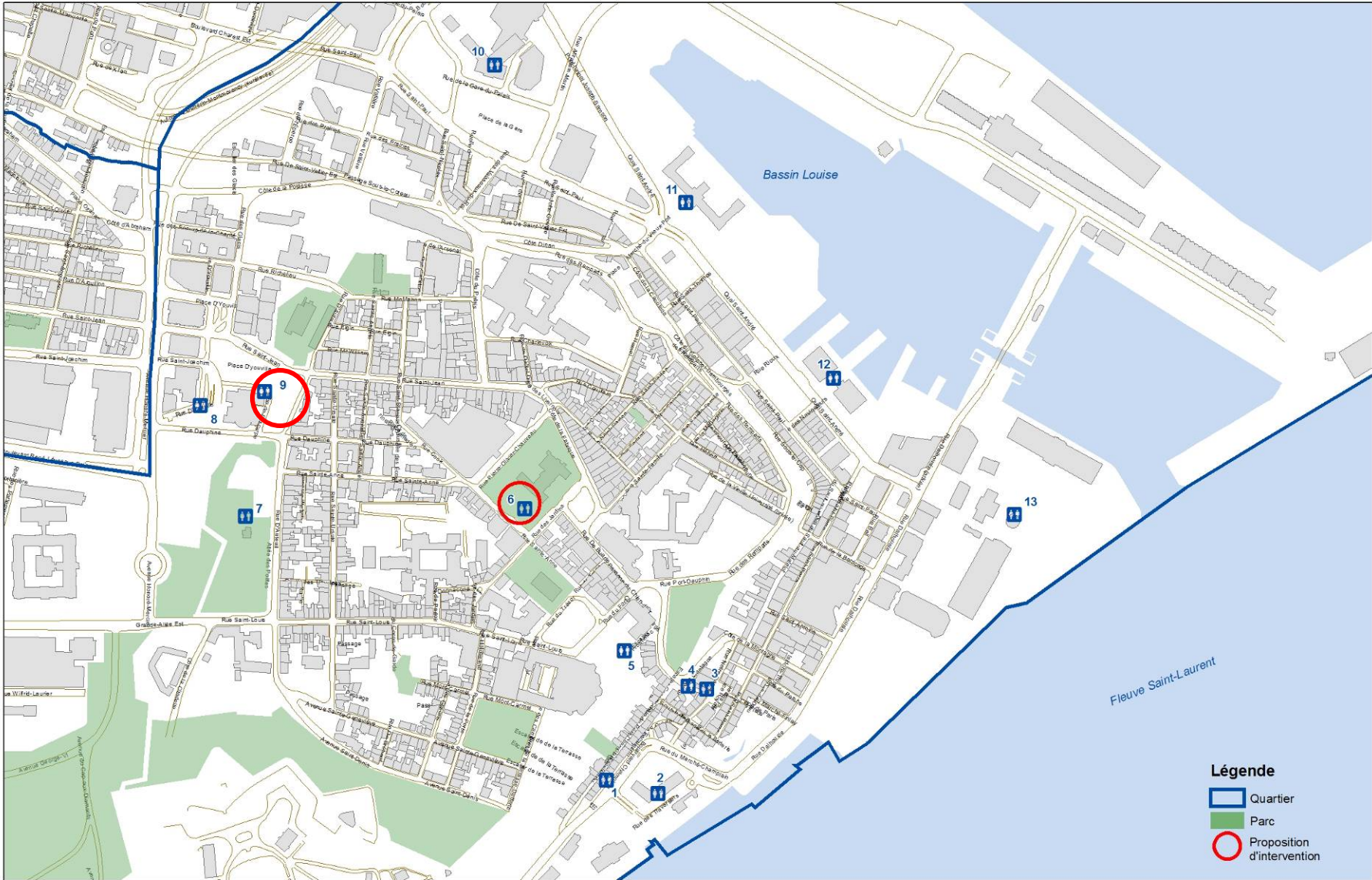
- ⇒ Stationnement de l'Hôtel de Ville – Les installations situées dans le stationnement de l'Hôtel de Ville possèdent des avantages qui font d'elles un site privilégié dans le cadre de nos potentiels d'aménagement. D'une part, elles sont identifiées dans la majorité des documents touristiques, leur signalisation est bonne, elles sont ouvertes 24 h / 24 et elles sont situées au cœur du quartier. De ce fait, elles sont très souvent utilisées malgré un certain manque de propreté, inconvénient majeur du site.
- Propositions d'intervention à moyen-long terme
 1. Rafraîchir les installations sanitaires en place;
 2. Assurer l'entretien des lieux;
 - Financement – Ces propositions d'intervention vont être intégrées dans le réaménagement des Jardins de l'Hôtel de Ville. En effet, le secteur des services situé coin des Jardins et Sainte-Anne (voir en page 23) va bénéficier d'une intervention mais rien ne permet encore de connaître les délais pressentis puisque le projet est présentement à l'étude. Actuellement c'est la Société parc-auto qui assure l'entretien des lieux. Si l'entente demeure la même et suite à la réalisation de ce projet, il sera nécessaire d'entretenir les installations sanitaires pour les maintenir en état afin d'offrir un équipement de qualité.

⇒ Pavillon de services Place D'Youville - La Place D'Youville est une des portes d'entrée principale du Vieux-Québec par la rue Saint-Jean. Pendant la période hivernale, du 15 octobre au 15 mars, la Division de la culture, du loisir et de la vie communautaire assure entièrement la gestion des lieux (ouverture, entretien et sécurité) puisqu'il se trouve être en lien direct avec la patinoire de la Place D'Youville. Le reste du temps, la patinoire n'existant plus, la Division n'assure plus ce service et le pavillon est fermé. Cependant, de part le nombre accru de plaintes concernant la sous utilisation des toilettes publiques à cet endroit, un budget a été mis à la disposition de la Division de la culture, du loisir et de la vie communautaire afin d'en permettre l'ouverture en haute saison et ce, même si aucune activité récréative n'est offerte sur les lieux. Le pavillon sera donc ouvert à partir de cette année de la mi-juin à la mi-septembre de 12h à minuit.

Néanmoins, quelques incertitudes demeurent quant à l'offre de services. En effet, devant la difficulté d'obtenir des ressources disponibles pouvant assurer les heures d'accès aux sanitaires en haute saison, il n'est pas à exclure que le pavillon ne respecte pas les périodes d'ouverture. Face à cette problématique, des solutions sont proposées.

- Propositions d'intervention à court-moyen terme – Le parc de l'Esplanade, dont la gestion est assurée par la Division de la culture, du loisir et de la vie communautaire, est occupé par le Bureau des grands événements du 15 avril au 15 octobre, de 9h à 22h. Ce dernier en assure donc l'ouverture et la sécurité. Par ailleurs, il a été constaté que ce site pouvait rester ouvert toute une journée sans surveillance. C'est pourquoi, il est proposé d'inverser les sites, à savoir, le Bureau des grands événements pourrait occuper le pavillon de services Place D'Youville du 15 avril au 15 octobre en y assurant une présence lors des heures d'ouverture, comme il le fait au parc de l'Esplanade. À l'inverse, l'ouverture des sanitaires du parc de l'Esplanade, dont l'entrée est située à l'extérieur du bâtiment, pourrait se faire par une personne qui viendrait ouvrir le matin et fermer le soir. Cette proposition permettrait non seulement d'assurer l'ouverture des équipements du pavillon de services tous les jours mais également d'extensionner la période d'ouverture dans l'année.
- Financement – Le Bureau des grands événements assurerait les frais liés à l'ouverture du pavillon de services du 15 avril au 15 octobre alors que la Division de la culture, du loisir et de la vie communautaire assurerait le financement du pavillon de services du 15 octobre au 15 mars et du parc de l'Esplanade du 15 avril au 15 octobre, tel que mis en place actuellement.

N.B. Le stationnement Place D'Youville aurait également pu faire l'objet de propositions d'aménagement. Cependant, sa capacité d'accueil est faible et l'extension des périodes d'accès du Pavillon de services Place D'Youville, à proximité, vient combler les besoins.



SERVICE DE LA GESTION DU TERRITOIRE
 Préparé par: Diane Lépine

1:5 000

Date: 2009-04-24



5.2.6 Secteur des services coin des Jardins et Ste-Anne

Portée des travaux

- Option déplacement d'abribus
- Toilette à ragréer



2. Améliorer la signalisation piétonnière

Lorsque l'on parle d'amélioration de la signalisation, on parle du type et du nombre. Comme nous l'avons déjà remarqué dans l'inventaire descriptif, la signalisation a été à chaque fois vérifiée. À cinq (5) reprises elle était inexistante, à cinq (5) reprises encore elle était médiocre, parfois bonne, et à seulement un (1) endroit elle était excellente. Évidemment, certains lieux ne désirent peut-être pas indiquer l'existence de toilettes publiques dans leur bâtiment d'où cette absence remarquée, on pense notamment au Centre de la découverte.

Il est certain que nous nous trouvons dans un quartier historique avec un certain nombre de facteurs spécifiques à ce milieu à prendre en considération. Ces facteurs influenceront très certainement les critères de design des panneaux.

Dans le cadre de la signalisation, il est recommandé de travailler en collaboration avec les services municipaux concernés (Division du transport, Division des travaux publics et Division de la gestion des immeubles) afin d'envisager les actions suivantes à court-moyen terme :

- a. Uniformiser la forme et la couleur des panneaux;
- b. Ajouter sur ces panneaux les horaires d'ouverture du site (*voir exemple ci-contre, à Venise*);
- c. Améliorer la visibilité des panneaux existants en adoptant une signalisation contrastante avec l'environnement;
- d. Ajouter des panneaux à proximité des équipements en place mais aussi directement sur les bâtiments de sorte à confirmer que le bâtiment identifié abrite bien des toilettes à usage public.



Une partie du budget de 50 000 \$ du plan directeur du Vieux-Québec pourrait venir supporter certains coûts relatifs à la signalisation piétonnière.

3. Emphase sur l'information touristique

Les documents touristiques sont devenus un outil indispensable pour faciliter les déplacements et avoir une meilleure compréhension de l'espace. Le but de ces guides n'a jamais changé, il s'agit toujours de donner aux touristes une liste des lieux à visiter agrémentée d'un document pratique (hébergement, restauration, transport, circuit piétonnier, musée, etc.) d'importance variable, mais toujours présent. Ici, un impératif majeur se démarque : la nécessité de présenter une image organisée de la Ville de façon à ce que de manière très rapide le visiteur puisse se repérer et connaître les sites qui offrent des installations sanitaires.

Les documents touristiques doivent donc être efficaces et concis. Or, comme il était mentionné précédemment, sur ce qui est indiqué dans les documents touristiques offerts par l'Office du tourisme, peu de toilettes publiques sont indiquées sur les plans. L'emphase doit donc être mise sur la transmission de l'information aux usagers, car si nous avons un nombre suffisant de toilettes publiques à offrir, mais aucun moyen d'en communiquer la présence, ces dernières sont sous-utilisées.

Dans le cadre de l'information touristique, il est donc recommandé d'envisager les actions suivantes à court-moyen terme :

- a. de travailler en collaboration avec l'Office du tourisme de Québec pour améliorer les documents touristiques afin de pouvoir identifier, sur chaque pamphlet, l'ensemble des équipements sanitaires repérés dans le présent inventaire;
- b. de procéder à la mise en place d'un partenariat avec les trois associations de gens d'affaires du quartier afin d'intégrer à leurs documents commerciaux les pictogrammes qui identifieront chacune des installations offertes dans leur environnement respectif.

4. Améliorer la qualité de l'entretien

Le nettoyage est une opération d'entretien et de maintenance des locaux et des équipements dont l'objet primordial est d'assurer un aspect agréable et un niveau de propreté, de confort et d'hygiène. Dans quelques rares endroits publics, les toilettes reçoivent toute l'attention qu'elles méritent. Cet effort marque les esprits et participe à l'image de ces lieux. Malheureusement, ce secteur fait encore figure d'exception. En effet, malgré quelques efforts, les toilettes sont en général peu investies. Sans oublier que l'on trouve toujours des personnes qui ne respectent pas leur environnement et le constat est souvent désastreux pour les gens qui passent après elles.

Nous avons remarqué qu'en haute saison, la qualité de l'entretien ne suivait pas la demande et les toilettes se retrouvaient rapidement dans un état désagréable pour l'utilisateur. Sans aller jusqu'à en faire des musées, les toilettes publiques du Vieux-Québec pourraient facilement devenir un lieu agréable et confortable moyennant quelques améliorations.

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité des sanitaires publics, il est recommandé d'envisager à court-moyen terme les éléments suivants :

- a. Le nettoyage des toilettes pourrait faire partie d'une série de campagne de "civisme" pour améliorer la qualité des équipements de l'arrondissement historique. En parallèle, d'autres campagnes pourraient être lancées sur le comportement social pour rappeler aux usagers non raffinés de s'abstenir quant aux mauvais comportements et au non respect des lieux;
- b. Sensibiliser les gestionnaires de ces lieux afin de les inciter à augmenter la fréquence de l'entretien des équipements qu'ils ont à offrir surtout en période de grande fréquentation;
- c. Multiplier les ententes avec les partenaires privés, comme cela existe déjà, afin de contribuer au financement de l'entretien et du gardiennage des lieux, au moins pour la période estivale.
- d. Puisque le protocole d'entente n'est pas reconduit avec le Musée de la civilisation pour le Centre d'interprétation de la Place-Royale, il pourrait être envisagé de transférer ce même type d'entente avec le stationnement de l'Hôtel de Ville en partenariat avec la Société parc auto du Québec.
- e. Possibilité de prévoir le développement d'un partenariat public-privé finançant les services d'une entreprise privée qui aurait en charge l'entretien de toutes les toilettes concernées dans ce partenariat;

5. Toilettes publiques automatisées

La mise à disposition de sanitaires publics propres, sûrs et en nombre suffisant est appréciée à l'échelle internationale en tant qu'enrichissement des aménagements publics. Cependant, des questions telles que les coûts de service, les utilisations abusives, le vandalisme, la sécurité et les répercussions sur l'environnement représentent souvent des problèmes à résoudre, en référence à ces aménagements. C'est pourquoi, beaucoup de villes installent sur leur territoire des toilettes publiques automatisées. Elles sont très pratiques et facile d'entretien. C'est une option qui s'intègre bien au mobilier urbain. Une opportunité pour les collectivités locales qui souhaitent s'engager dans une démarche de développement durable. Cependant il y a des endroits où la nature est protégée, et où l'installation de toilettes, pourtant nécessaire, surtout dans les zones à forte fréquentation touristique, n'est pas évidente.

En considération des coûts liés à la conception d'une toilette publique automatisée ou d'un réseau de toilettes publiques automatisées, du contexte particulier de l'arrondissement historique régi par la Loi sur les biens culturels, mais aussi en fonction de notre climat rigoureux, la mise en place d'un programme d'installation de ce type apparaît difficilement envisageable sur le territoire du Vieux-Québec.

Cependant, lorsque les toilettes permanentes sont inexistantes, inaccessibles ou insuffisantes pour répondre à l'achalandage d'un site, les toilettes mobiles sont la solution idéale pour disposer de sanitaires partout en tout temps. L'alternative lors des grandes périodes d'affluence qui viendrait améliorer l'offre de sanitaires publics et soutenir les équipements en place, qui rapidement se retrouvent sales et nauséabondes laissant un très mauvais souvenir aux visiteurs, serait l'installation ponctuelle et pourquoi pas saisonnière de toilettes chimiques améliorées et conformes aux normes environnementales. Face à l'achalandage des festivals et autres événements touristiques, ces toilettes pourraient être installées dans un ou plusieurs espaces publics de l'arrondissement historique tel que nous l'avons vu pendant les festivités du 400^{ème} de Québec, à proximité de l'Espace 400^{ème} et des Jardins éphémères. Leur gestion pourrait être assurée par la Ville, en partenariat, ou laissée entre les mains d'une entreprise privée.

À titre d'exemple, ci-contre, les toilettes situées à proximité du Musée de l'Ermitage au cœur de Saint-Pétersbourg, en Russie.



CONCLUSION

À travers le portrait établi, cinq problèmes majeurs ont été identifiés en lien avec le sujet en titre :

- La désuétude de certains équipements;
- L'insuffisance de signalisation piétonnière;
- Le manque d'information dans les documents touristiques;
- La qualité de l'entretien déficiente;
- La quantité de l'offre insuffisante lors de grands événements.

Les recommandations énumérées précédemment ont pour objectif de donner des solutions efficaces à la problématique du manque de toilettes publiques dans le Vieux-Québec. Ainsi, en améliorant la qualité de certains sites, en misant sur la signalisation piétonnière et en informant davantage les usagers en les documentant comme il se doit, il sera possible d'offrir un meilleur service à nos visiteurs.

Dans l'optique de répondre à une demande des citoyens et des commerçants, en plus d'offrir une meilleure qualité aux visiteurs du Vieux-Québec, il est nécessaire d'agir en gardant l'objectif de solutionner les problèmes rapidement. Les propositions d'intervention permettront de mettre en place un réseau de toilettes publiques qui viendra bonifier la ville dans son ensemble. La Ville de Québec sera beaucoup mieux équipée pour accueillir l'ensemble de ses visiteurs qu'elle ne peut le prétendre aujourd'hui.

Une telle planification favorisera l'utilisation et l'accessibilité des équipements offerts et privilégiera leur localisation optimale.

ANNEXES

Annexe #1 QUARTIER PETIT-CHAMPLAIN – 64, RUE DU PETIT-CHAMPLAIN

Propriétaire/gestionnaire : Coopérative des artisans et des commerçants du quartier Petit-Champlain. Une entente de principe de 3 ans avec la Ville de Québec, Division de la gestion des immeubles, a été conclue pour effectuer l'entretien des lieux³.

Quantité : 4 toilettes mixtes.

Ouverture : Tous les jours. En haute saison : de 8 h à 21 h.
En basse saison : lundi, mardi et mercredi de 8 h à 16 h, jeudi et vendredi de 8 h à 21 h, et samedi et dimanche de 9 h à 17 h.

Signalisation : Excellente.

Accessibilité : Non universelle. Une indication sur la porte dirige les personnes à mobilité réduite au 68, rue du Petit-Champlain (Théâtre Petit-Champlain).

Propreté : Bonne.

Sécurité : Aucune surveillance.



³ Ces toilettes possèdent un compteur d'achalandage. De novembre 2006 à février 2008, il y a eu plus de 335 000 usagers. Accrochée au mur, on trouve une petite boîte transparente, sorte de tirelire, permettant de financer quelques réparations.

ANNEXE #2 GARE FLUVIALE DE QUÉBEC – 10, RUE DES TRAVERSISERS

Propriétaire/gestionnaire : Société des traversiers du Québec.

Quantité : 4 toilettes dont une pour handicapés pour les femmes et 2 urinoirs et une toilette pour handicapés pour les hommes.

Ouverture : Selon les heures d'ouverture des traversiers, soit de 6 h AM à 2 h 20 AM.

Signalisation : Déficiante.

Accessibilité : Universelle.

Propreté : Excellente.

Sécurité : Excellente.



ANNEXE #3 CENTRE D'INTERPRÉTATION PLACE-ROYALE – 27, RUE NOTRE-DAME

Propriétaire/gestionnaire : Musée de la civilisation.

Quantité : 2 toilettes pour les femmes et 2 pour les hommes.

Ouverture : De la mi-octobre à la mi-mai, du mardi au dimanche de 10 h à 17 h. De la mi-mai à la mi-octobre du mardi au dimanche de 9 h 30 à 17 h.

Signalisation : Bonne (déficiente à proximité).

Accessibilité : Universelle.

Propreté : Excellente

Sécurité : Excellente



ANNEXE #4 MAISON ROBERT-PARÉ – 19, RUE NOTRE-DAME

Propriétaire/gestionnaire : S.O.D.E.C. Les locaux sont loués par la Ville de Québec, Division de la gestion des immeubles, pour la gestion et l'exploitation des toilettes publiques⁴.

Quantité : 4 toilettes chez les femmes dont une pour handicapés et même chose chez les hommes.

Ouverture : De 8 h à 23 h toute l'année. Il sera vraisemblablement nécessaire de réadapter les horaires en fonction des périodes d'achalandage.

Signalisation : Bonne.

Accessibilité : Universelle.

Propreté : Excellente.

Sécurité : Excellente.



⁴ Cette location est consentie pour une période de 10 ans, soit du 1^{er} juillet 2008 au 30 juin 2018.

ANNEXE #5 KIOSQUE FRONTENAC - TERRASSE DUFFERIN EST (ESCALIER FRONTENAC)

Propriétaire/gestionnaire : Parcs Canada. Le locataire du kiosque gère l'entretien des lieux.

Quantité : 5 toilettes pour les femmes dont une pour handicapés et 4 toilettes pour les hommes.

Ouverture : Du 15 avril au 31 décembre de 9 h à 21 h 30 (les indications inscrites sur la porte sont inexactes).

Signalisation : Mauvaise puisqu'aucune signalisation n'apparaît sur le site. Les panneaux ont été enlevés pendant les fouilles effectuées sur la terrasse.

L'absence de signalisation a désorienté le public qui s'est davantage dirigé vers le Château Frontenac qui se trouve encore aujourd'hui submergé par le nombre d'usagers.

Accessibilité : Non universelle. Impossible pour les personnes à mobilité réduite puisqu'elles se situent dans les escaliers.

Propreté : Bonne

Sécurité : L'exploitant du Kiosque assure une sécurité minimale, cela ne fait pas partie de son mandat.



Toilettes situées dans l'Escalier Frontenac

ANNEXE #6 STATIONNEMENT DE L'HÔTEL DE VILLE – 2, RUE DES JARDINS

Propriétaire/gestionnaire : S.P.A.Q.

Quantité : 5 toilettes mixtes dont une pour handicapés.

Ouverture : 24/24 h.

Signalisation : Bonne. Elles sont bien signalisées lorsqu'on passe sur la rue. Elles sont également bien identifiées sur les cartes touristiques.

Accessibilité : Universelle.

Propreté : Mauvaise.

Sécurité : Aucune.



ANNEXE #7 PARC DE L'ESPLANADE – 60, RUE D'AUTEUIL

Propriétaire/gestionnaire : Ville de Québec, Arrondissement de La Cité, Division de la culture, du loisir et de la vie communautaire. Elles sont entretenues par Loisirs Montcalm.

Quantité : 3 toilettes : une pour les hommes, une pour les femmes et une pour les handicapés.

Ouverture : Du 15 avril au 15 octobre de 9 h à 22 h.

Signalisation : Déficiante.

Accessibilité : Universelle.

Propreté : Bonne.

Sécurité : Bonne.



ANNEXE #8 STATIONNEMENT PLACE D'YOUVILLE – 965, PLACE D'YOUVILLE

Propriétaire/gestionnaire : S.P.A.Q.

Quantité : 1 toilette pour les hommes et 2 pour les femmes.

Ouverture : 7 h 30 à 00 h 30.

Signalisation : Aucune.

Accessibilité : Universelle.

Propreté : Très mauvaise

Sécurité : Bonne. Assurée par le caissier du stationnement



ANNEXE #9 PAVILLON DE SERVICES PLACE D'YOUVILLE – 995, PLACE D'YOUVILLE

Propriétaire/gestionnaire : Ville de Québec, Arrondissement de La Cité, Division de la culture, du loisir et de la vie communautaire.

Quantité : 4 toilettes pour les femmes, 1 pour handicapés et 5 pour les hommes.

Ouverture : L'hiver de la mi-octobre à la mi-mars, du lundi au jeudi de 12 h à 22 h et du vendredi au dimanche de 10 h à 22 h.

Nouveauté 2009 – Ouverture de la mi-juin à la mi-septembre de 12h à minuit. (Cette période d'ouverture est récente puisque des budgets viennent d'être alloués afin d'en permettre l'ouverture en période estivale. Cette première année 2009 est donc une année d'observation qui permettra, au besoin, de réaliser des ajustements pour les années futures).

Signalisation : Déficiente.

Accessibilité : Universelle.

Propreté : Bonne.

Sécurité : Bonne. Une personne assure la surveillance des lieux lors des heures d'ouverture.



ANNEXE #10 GARE DU PALAIS – 450, RUE DE LA GARE-DU-PALAIS

Propriétaire/gestionnaire : Via Rail Canada Inc.

Quantité : À l'étage, on retrouve 5 toilettes pour les femmes dont 1 pour handicapés et 2 toilettes et 4 urinoirs pour les hommes.
Au rez-de-chaussée, on retrouve 3 toilettes dont une pour handicapés pour les femmes et 2 urinoirs et 2 toilettes dont une pour handicapés pour les hommes.

Ouverture : Du lundi au vendredi de 5 h 15 à 20 h 30 et le samedi et dimanche de 7 h à 20 h 30.

Signalisation : Déficiente.

Accessibilité : Non universelle.

Propreté et sécurité : Bonne.

Partie arrière – Gare d'autobus

Quantité : 5 toilettes pour les femmes dont une pour handicapés, 3 toilettes pour les hommes dont une pour handicapés et 3 urinoirs.

Ouverture : 24/24 h

Signalisation : Déficiente. Bonne à proximité de la gare d'autobus mais inexistante sur les artères principales.

Accessibilité : Universelle.

Propreté et sécurité : Bonne.



Gare du Palais



Gare d'autobus à l'arrière de la Gare du Palais

ANNEXE #11 MARCHÉ DU VIEUX-PORT – 160, QUAI SAINT-ANDRÉ

Propriétaire/gestionnaire: Ville de Québec (Gestion des immeubles). L'entretien des toilettes est effectué par la Coopérative des horticulteurs de Québec, locataire du marché. La gestion des immeubles s'occupe quant à elle des réparations.

Quantité: 2 toilettes pour les hommes dont une pour handicapés et 4 urinoirs, et 6 pour les femmes dont 2 pour handicapés.

Ouverture: Varie en fonction des saisons, des arrivages et des producteurs, mais d'une manière générale le marché est ouvert tous les jours de mars à décembre de 9 h / 9 h 30 à 17 h / 18 h et de janvier à mars de 9 h 30 à 17 h seulement du jeudi au dimanche.

Signalisation: Déficiente.

Accessibilité: Universelle.

Propreté: Bonne.

Sécurité: Bonne.



ANNEXE #12 CENTRE DE LA DÉCOUVERTE – 100 QUAI SAINT-ANDRÉ

Propriétaire/gestionnaire : Parcs Canada.

Quantité : 11 toilettes pour les femmes et 5 pour les hommes.

Ouverture : Du 26 juin au 7 septembre, tous les jours de 10 h à 17 h et du 7 septembre à la mi-octobre du mardi au dimanche de 10 h à 17 h. Fermé le reste de l'année.

Signalisation : Aucune.

Accessibilité : Universelle.

Propreté : Excellente.

Sécurité : Excellente.



ANNEXE #13 AGORA – 80 RUE DALHOUSIE

Propriétaire/gestionnaire : Port de Québec.

Quantité : 35 toilettes et 9 urinoirs.

Ouverture : De mai/juin à octobre tous les jours de 8 h à 20 h.

Signalisation : Déficiante sur les rues adjacentes, excellente sur le site.

Accessibilité : Universelle.

Propreté : Excellente.

Sécurité : Aucune.



ANNEXE #14 AUTRES LIEUX POSSÉDANT DES TOILETTES PUBLIQUES

- Le Centre Infotouriste du Québec, 12, rue Sainte-Anne
- Les Promenades du Vieux-Québec, 43, rue Buade
- Le Centre d'interprétation de la vie urbaine, 43, Côte de la Fabrique
- Le Musée de la civilisation, 58, rue Dalhousie
- Le Musée Naval de Québec, Quai 19
- Le Terminal de croisières (Café du monde), 84 rue Dalhousie

ANNEXE #15 EXEMPLES DE SIGNALISATION DANS LE VIEUX-QUÉBEC



Bonne signalisation mais accessoire inapproprié



Signalisation inadéquate : trop petite pour permettre une bonne lisibilité



Bonne signalisation.



Bonne signalisation

ANNEXE #16 ESTIMATION APPROXIMATIVE DE LA CAPACITÉ D'ACCUEIL DES TOILETTES PUBLIQUES RÉPERTORIÉES DANS LE VIEUX-QUÉBEC

Identification de la toilette	Nombre de places disponible	Nombre d'utilisations minimum possible	Nombre d'utilisations possible à l'heure	Durée moyenne d'ouverture des toilettes (heures)	Capacité d'utilisation globale par jour
1. 64, rue du Petit Champlain	4	4	80	10	800
2. Gare fluviale	7	7	140	20	2 800
3. Centre d'interprétation Place Royale	4	4	80	9	720
4. Maison Robert Paré	8	8	160	15	2 400
5. Kiosque Frontenac Terrasse Dufferin	9	9	180	12	2 160
6. Stationnement de l'Hôtel de Ville	5	5	100	24	2 400
7. Parc de l'esplanade	3	3	60	7	420
8. Stationnement Place D'Youville	3	3	60	17	1 020
9. Pavillon de services Place D'Youville	10	10	200	11	2 200
10. Gare du Palais	29	29	580	17	9 860
11. Marché du Vieux-Port	12	12	240	8	1 920
12. Centre de la découverte	16	16	320	7	2 240
13. Agora	44	44	880	12	10 560
<i>La durée moyenne d'ouverture quotidiennement est de 13 h</i>				TOTAL	39 500
Nombres de passage possible (capacité moyenne d'accueil) à l'heure : 3 038 pers./h					

Indications :

- Le nombre de places disponibles est une sommation des places de toilettes (urinoirs inclus) pour dames, hommes et handicapés (si prévues);
- Le nombre d'utilisation minimum possible se détermine à partir de la durée moyenne qu'une personne peut mettre en utilisant des toilettes. Selon nos recherches internet, cette durée est en général de 2 minutes pour les hommes et 5 minutes pour les femmes mais une moyenne s'accorde à 3 minutes de façon globale. **Ainsi, on considère qu'en 3 minutes, toutes les places d'une toilette sont utilisées. Exemple : en 3 minutes, il peut y avoir 4 passages dans les toilettes du Petit Champlain et 44 passages à l'Agora;**
- Le nombre d'utilisations possibles à l'heure s'obtient à partir d'une règle de trois sachant le nombre d'utilisations minimums;
- La durée moyenne d'ouverture des toilettes étant connue, il est aisé de déterminer une estimation approximative du nombre de fois que la toilette publique pourrait être utilisée. C'est le total de la capacité d'utilisation globale journalière.