

***Guide d'intervention pour  
l'assistance à l'utilisateur - Version 2  
et Manuel de formation***

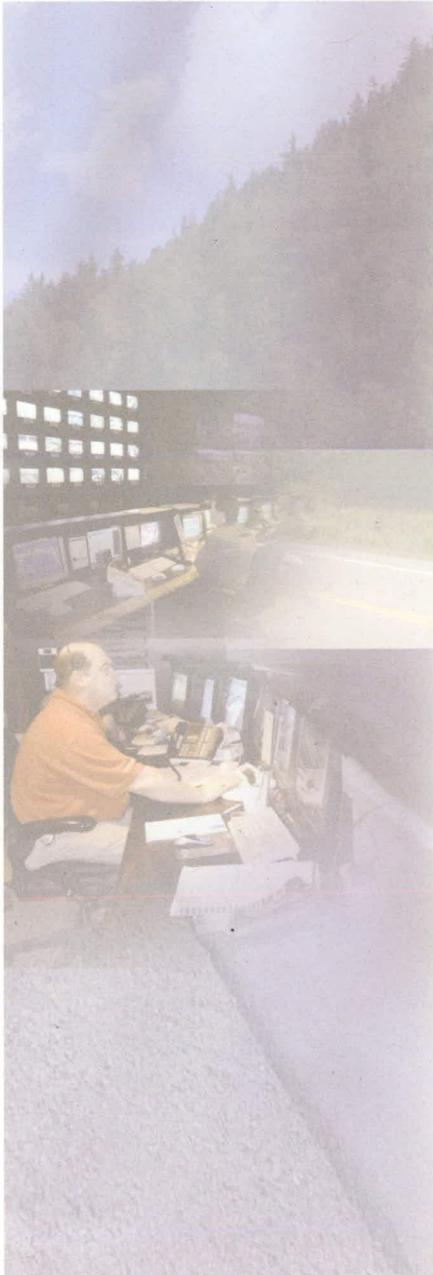


CANQ  
TR  
1553  
2009



1018695

DIRECTION DU SOUTIEN AUX OPÉRATIONS



**Guide d'intervention pour  
l'assistance à l'utilisateur - Version 2  
et Manuel de formation**



QTRD  
CANQ  
TR  
1553  
2009

REÇU  
CENTRE DE DOCUMENTATION  
22 DEC. 2009  
TRANSPORTS QUÉBEC

Le contenu de cette publication a été préparé par le ministère des Transports.

Cette publication a été produite par la :  
Direction du soutien aux opérations  
Ministère des Transports  
700, boul. René-Lévesque Est, 22<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 5H1

**Catalogage avant publication de Bibliothèque et Archives nationales  
du Québec et Bibliothèque et Archives Canada**

Vedette principale au titre :

Guide d'intervention pour l'assistance à l'utilisateur et manuel de formation  
2<sup>e</sup> éd.

ISBN 978-2-550-57311-1

1. Assistance routière d'urgence – Québec (Province). 2. Routes – Sécurité – Mesures.  
1. Québec (Province). Ministère des transports. Direction du soutien aux opérations.

TE228.B42 2009 338.3'1209714 C2009-942453-3

ISBN 978-2-550-57311-1 (version imprimée)

ISBN 978-2-550-57312-8 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2009

Soucieux de protéger l'environnement, le ministère des Transports du Québec favorise l'utilisation de papier fabriqué à partir de fibres recyclées pour la production de ses imprimés et encourage le téléchargement de cette publication à l'adresse suivante :

[www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/produits/ouvrage\\_routier.fr.html](http://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/produits/ouvrage_routier.fr.html)

Imprimé sur du papier Rolland Enviro 100, contenant 100 % de fibres recyclées postconsommation, certifié Éco-Logo, Procédé sans chlore, FSC Recyclé et fabriqué à partir d'énergie biogaz.



## Avant-propos

Le ministère des Transports du Québec est responsable de l'exploitation du réseau routier supérieur de l'ensemble de la province. De ce fait, il doit assumer une part importante des responsabilités liées à l'assistance qui doit être portée aux usagers en difficulté et gérer les risques associés à ces situations d'urgence.

Il est donc important de fournir au personnel de première ligne du Ministère travaillant au quotidien sur le réseau un outil efficace afin que les interventions d'assistance à l'utilisateur soient réalisées de façon sécuritaire pour tous : les intervenants de première ligne, les partenaires, les usagers en difficulté et les autres usagers. C'est l'objectif premier du présent guide.

Étant donné l'évolution constante des façons de faire en matière de *monitoring*, en fonction des expériences vécues au quotidien et des nouvelles ressources technologiques disponibles, il est évident que ce document doit demeurer évolutif. Nous comptons sur la collaboration des intervenants de première ligne, des gestionnaires et des partenaires externes concernés pour que les problématiques existantes soient décelées rapidement.

Nous invitons donc les gestionnaires et le personnel du Ministère à poursuivre la démarche d'amélioration continue en matière d'assistance à l'utilisateur.



---

Anne-Marie Leclerc, ing., M. Ing.  
Sous-ministre adjointe  
Direction générale des  
infrastructures et des technologies

## Réalisation

Direction de l'Île-de-Montréal (DIM)  
Direction du soutien aux opérations (DSO)

## Chargés de projet

Lyne Beauchemin, Service de l'exploitation du réseau, DIM  
Philippe Veillette, Service de la gestion des projets routiers, DSO

## Chargé de projet de la révision 2009

Jean Lefrançois, Service de l'exploitation, DSO

## Consultation

Michel Masse, Service de l'exploitation, DSO  
Steve Martin, Service de l'exploitation, DSO  
Nathalie Gosselin, Direction de la sécurité en transport

## Comité de révision des méthodes de travail des surveillants routiers (2002-2003)

Paul-André Fournier, mandant, ex-directeur de la DIM, Directeur du bureau de projet  
de l'autoroute 30  
Denis Domingue, ex-président du comité, ex-chef du Service de l'exploitation  
du réseau, directeur de la Capitale-Nationale  
Jacques Filion, Président du comité, chef du Service de l'exploitation  
du réseau, DIM  
Lyne Beauchemin, Service de l'exploitation du réseau, DIM  
Annie Brochu, Centre de services de Laval, DLMI  
Jean-Pierre Chabot, Centre de services de Laval, DLMI  
Thérèse Chabot, Service du soutien à la gestion, DLL  
Michel Coulombe, Centre de services de Turcot et tunnel Ville-Marie, DIM  
Guy Lajoie, Service des liaisons avec les partenaires et les usagers, DCN  
Jean Landry, Centre de services de Napierville, DOM  
Paul Longpré, Centre de services Anjou et tunnel L.-H.-La Fontaine, DIM  
Pierre Sylvestre, Module de l'exploitation du réseau, DEM  
Guy Tremblay, Centre de services de Joliette, DLL  
Philippe Veillette, Service de la gestion des projets routiers, DSO

## Comité et tables consultés

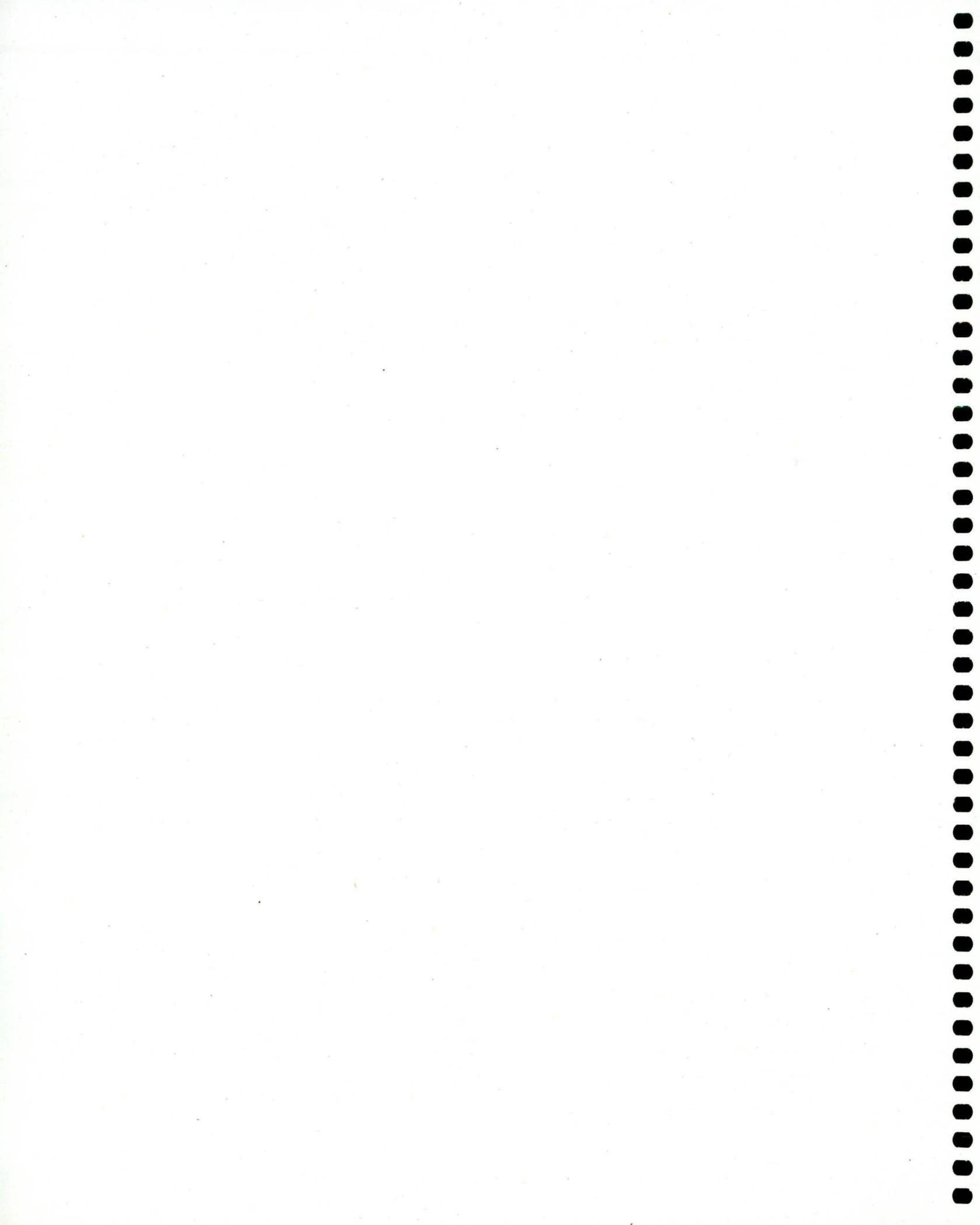
Comité directeur de l'exploitation  
Table de parrainage en exploitation  
Table entretien  
Table signalisation

## Conception et mise en pages

Éric Beaumier, Service de l'exploitation, DSO (versions 1 et 2)  
Richard Murray, Service des normes et des documents contractuels, DSO, (versions 1 et 2)  
Mireille Savard, Service des normes et des documents contractuels, DSO, (version 1)  
Brigitte Ouellet, Service des normes et des documents contractuels, DSO, (version 2)

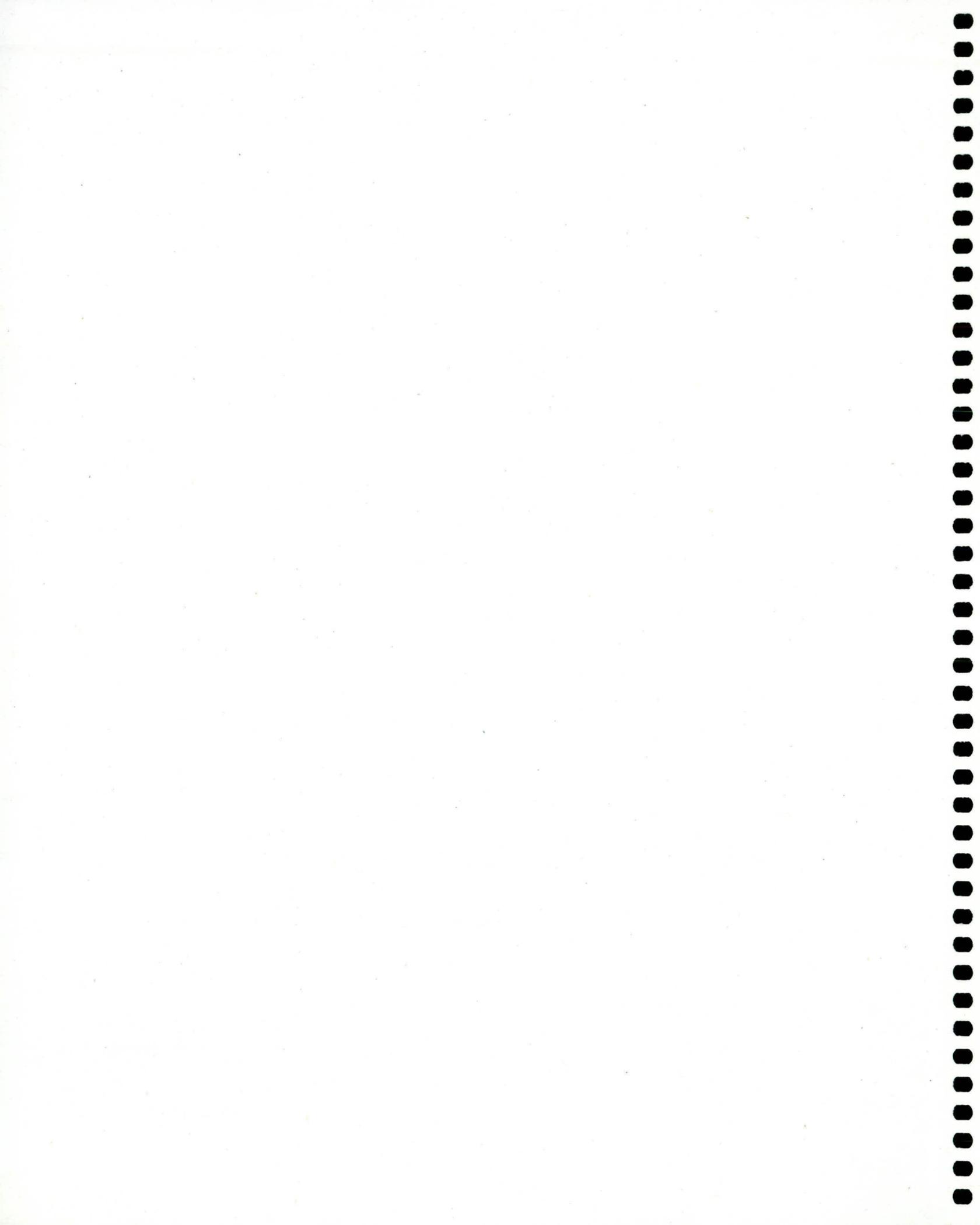
### Détails de la mise à jour

Pages	Remarques
	Pour l'ensemble du texte et sur les planches des séquences de mise en place des repères, les mots « fusées de sécurité » sont remplacés par « fusées éclairantes » en conformité avec le chapitre 4 « Travaux » du Tome V – <i>Signalisation routière</i> de la collection Normes – Ouvrages routiers.
1	Section 1 « Introduction », 2 <sup>e</sup> paragraphe : la dernière mise à jour du <i>Cadre ministériel de gestion du monitoring du réseau routier</i> est mentionnée ; « 2001-2004 » changé pour « janvier 2008 ».
3	Section 3 « Définitions » Assistance à l'utilisateur : retrait de la notion d'urgence transport afin d'harmoniser le guide avec le <i>Plan ministériel de mesures d'urgence et de sécurité civile</i> .
9	Modification du 2 <sup>e</sup> paragraphe au point 7.6. La technique du braquage de roue comme mesure de sécurité n'est plus recommandée, car son efficacité n'est pas démontrée. Après analyse avec nos partenaires, le guide conseille dorénavant que les roues du véhicule demeurent en ligne droite.
10	Section 7.7 « Compléter la protection du site » : précision à propos du travail des ambulanciers qui nécessite parfois la fermeture d'une voie supplémentaire.
11	Encadré en bas de page : précision apportée au texte par « Le processus d'intervention doit être répété pour toutes les voies dans les cas où plus d'une voie par direction doit être fermée. ». Texte mis en gras.
13	Section 9 « Intervention auprès des piétons » : précision à l'article 3 et ajout du texte « Assurer la protection du piéton durant l'attente du policier : lui demander de demeurer en retrait de la chaussée et lui fournir une protection au moyen du véhicule et de signaux lumineux. »
19	Annexe 1, étape 6 : retrait de la notion de braquage de roues. Ajout du texte : « En gardant les roues du véhicule immobilisé en ligne droite. »
28, 29 et 30	La ligne « À mettre en œuvre lorsqu'il y a congestion » ajoutée sous le titre des séquences SEQ-AU-03, SEQ-AU-04a et SEQ-AU-04b.
45	Mise à jour du dessin normalisé TCD 090.
Quatrième de couverture	Dernier paragraphe remplacé par : « Nous invitons les gestionnaires et le personnel du Ministère à poursuivre la démarche d'amélioration continue en matière d'assistance à l'utilisateur. »



# Table des matières

<b>1.</b>	Introduction	1
<b>2.</b>	Objectif et contenu du guide d'intervention	2
<b>3.</b>	Définitions	3
<b>4.</b>	Comportements avec les usagers et les partenaires	4
<b>5.</b>	Communications	5
<b>6.</b>	Types d'interventions et aspects à considérer	5
<b>7.</b>	Processus d'intervention	7
<b>7.1</b>	Procéder à l'évaluation préliminaire de la situation	8
<b>7.2</b>	S'assurer d'avoir la capacité d'intervention requise	8
<b>7.3</b>	Se rendre sur les lieux (appel)	8
<b>7.4</b>	Stationner le véhicule	8
<b>7.5</b>	Évaluer les risques	9
<b>7.6</b>	Descendre du véhicule	9
<b>7.7</b>	Compléter la protection du site	9
<b>7.8</b>	Évaluer les besoins	10
<b>7.9</b>	Déterminer la priorité des besoins	10
<b>7.10</b>	Assister les usagers	10
<b>7.11</b>	Assurer la fonctionnalité du réseau	11
<b>7.12</b>	Rouvrir la route	11
<b>8.</b>	Utilisation des repères visuels et de la signalisation lumineuse	11
<b>9.</b>	Interventions auprès des piétons	13
<b>10.</b>	Équipements et véhicules	13
<b>10.1</b>	Équipements de protection personnelle	13
<b>10.2</b>	Véhicules	14
<b>10.3</b>	Matériel d'intervention	14
<b>11.</b>	Références	15



# Annexes

<b>Annexe I</b> Processus d'intervention sécuritaire – Tableau	17
<b>Annexe II</b> Séquences de mise en place des repères visuels	21
<b>Annexe III</b> Valeurs à préconiser par les intervenants de première ligne du Ministère en matière d'interventions d'assistance à l'utilisateur	37
<b>Annexe IV</b> Planche de signalisation TCD 090	43
<b>Annexe V</b> Aide-mémoire concernant le processus d'intervention	47

# 1

## Introduction

Conformément à la *Démarche ministérielle d'amélioration en exploitation*, chaque direction territoriale du Ministère s'est dotée d'un cadre territorial de gestion du *monitoring* énonçant ses orientations et les résultats attendus en matière de *monitoring* du réseau routier. Ces documents traitent en majeure partie de la livraison des produits et services (P/S) de cette famille et, par conséquent, du P/S Assistance à l'utilisateur.

Tel qu'il est mentionné dans le *Cadre ministériel de gestion du monitoring du réseau routier* – janvier 2008 et intégré dans les cadres locaux, le Ministère doit assurer la surveillance de l'ensemble du réseau en fonction des fréquences formalisées, déterminées localement, adaptées aux caractéristiques physiques des routes et aux niveaux de risque associés à l'environnement du corridor routier.

En raison de leur présence régulière sur le réseau, les employés du Ministère qui utilisent des véhicules adaptés vivent des situations dans lesquelles des usagers en difficulté doivent être assistés. Ce sont des situations d'urgence dont le niveau de risque doit être évalué en continu.



## 2

### Objectif et contenu du guide d'intervention

Étant donné le contexte exposé ci-dessus et la nécessité pour le Ministère de réaliser, en situation d'urgence, des opérations d'assistance à l'utilisateur, celui-ci doit s'assurer que **les interventions sont réalisées de la façon la plus sécuritaire possible pour ses intervenants de première ligne**. Cela doit se faire sans restreindre l'application de l'article 2 de la Charte des droits et libertés de la personne, selon lequel « toute personne doit porter secours à celui dont la vie est en péril, personnellement ou en obtenant du secours, en lui apportant l'aide physique nécessaire et immédiate, à moins d'un risque pour elle ou pour les tiers ou d'un autre motif raisonnable ».

L'objectif du *Guide d'intervention pour l'assistance à l'utilisateur* est d'établir et de mettre à la disposition des intervenants de première ligne **un processus d'intervention sécuritaire** qui leur permettra d'utiliser adéquatement les outils disponibles pour la mise en place d'un corridor de sécurité ou la fermeture d'une ou de plusieurs voies de circulation.

La Direction de l'Île-de-Montréal a déposé un document et des recommandations portant sur l'amélioration de la sécurité des employés responsables de la surveillance du réseau. Cette démarche a été un intrant majeur pour la production du présent guide.

Les étapes d'intervention pour l'assistance à l'utilisateur sont présentées de façon détaillée à la section 7 et sous forme de tableau à l'annexe I du présent document.

Ce guide présente donc les éléments suivants :

- ~ des définitions;
- ~ les comportements à privilégier avec les usagers et les partenaires;
- ~ les communications;
- ~ les types d'interventions et les aspects à considérer;
- ~ le processus d'intervention;
- ~ l'utilisation des repères visuels et de la signalisation lumineuse;
- ~ les interventions auprès des piétons;
- ~ les équipements et les véhicules.

Dans le but de faciliter la mise en application quotidienne du document, une version « terrain » du guide est disponible. Elle contient le processus d'intervention sécuritaire sous forme de tableau (annexe I), les séquences de mise en place des repères visuels (annexe II) et l'aide-mémoire concernant le processus d'intervention (annexe V).

# 3

## Définitions

- Assistance à l'utilisateur : intervention imprévisible nécessaire pour assurer la protection des usagers en difficulté (panne, accident, etc.) ou circulant sur le réseau (présence de débris, etc.), assister les usagers en difficulté, assurer le maintien sécuritaire de la circulation et le rétablissement de la fonctionnalité du réseau.
- Assister les usagers : en fonction des besoins et dans les limites de ses capacités, effectuer directement les actions requises ou acheminer les demandes d'aide aux services d'urgence concernés.
- Corridor de sécurité : zone créée, dans une ou plusieurs voies de circulation ou dans l'accotement, par la présence d'un véhicule de protection, accompagné ou non de repères visuels, afin de protéger les usagers en difficulté et tous les intervenants devant agir sur place.
- Intervenant de première ligne : employé du Ministère qui, en raison de la nature de son travail, du type de véhicule mis à sa disposition quotidiennement, des équipements de protection à sa disposition et de sa formation, est appelé à intervenir en urgence pour assumer des fonctions d'assistance à l'utilisateur.
- Partenaire : organisme ou entreprise, privé ou public, qui doit intervenir sur le réseau routier du Ministère, qui gère un réseau routier raccordé à celui du Ministère ou dont le territoire est utilisé par le réseau routier du Ministère (Sûreté du Québec, services de police municipaux, services d'incendie, services ambulanciers, remorqueurs, municipalités, SAAQ, entrepreneurs, entreprises de services publics, etc.).
- Piéton : personne qui circule à pied à l'intérieur de l'emprise d'une route ou d'une autoroute (cas qui concerne le Ministère).
- Processus : suite continue d'étapes constituant la manière de réaliser les opérations requises.
- Risque : danger éventuel plus ou moins prévisible<sup>1</sup>.
- Séquence : suite chronologique des étapes requises, dans le présent contexte, pour la mise en place des repères visuels afin d'assurer la protection d'un site d'intervention en fonction du type de route et de la nature de l'entrave.

1. Le Petit Robert.

Surveillance du réseau : fonction permettant d'assurer la présence sur le réseau routier, selon des fréquences formalisées, d'un employé du Ministère pour relever les conditions d'utilisation et l'état du réseau et en informer les responsables désignés.

Usager : toute personne qui utilise le réseau routier pour se déplacer, transporter des personnes ou des marchandises.

Véhicule de protection : véhicule du Ministère ou véhicule d'un partenaire possédant les équipements requis pour créer un corridor de sécurité pour l'assistance à l'utilisateur (voir section 10.2).

## 4 Comportements avec les usagers et les partenaires

Le gouvernement du Québec a adopté une déclaration de valeurs à l'intention du personnel de la fonction publique. Cette déclaration mentionne que les membres de l'Administration publique, tels que les intervenants de première ligne en assistance à l'utilisateur, doivent accomplir leur mission avec efficacité et en respectant les valeurs fondamentales suivantes : la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté et le respect. Afin de concrétiser l'application de ces valeurs sur le plan de la relation avec les usagers et les partenaires dans le cas des opérations d'assistance sur le réseau, l'annexe III du présent document met en lien la déclaration de valeurs avec des applications propres au domaine concerné. Ces dernières sont tirées du *Code d'éthique du surveillant routier* produit par la Direction de l'Île-de-Montréal.

De plus, le ministère des Transports a diffusé sa *Déclaration de services aux citoyens*. Cette déclaration mentionne les attitudes à privilégier par le personnel du Ministère, dont le professionnalisme et l'équité, la courtoisie et le respect, la clarté et l'exactitude, et enfin l'intérêt porté aux préoccupations des citoyens et du milieu.



## 5

### Communications

Les intervenants de première ligne sont régulièrement en communication avec des ressources internes du Ministère : le chef des opérations, les chefs d'équipe, les membres de l'équipe de *monitoring*, les préposés aux communications et les contrôleurs de la circulation. Ils communiquent également avec des partenaires qui doivent intervenir sur le réseau pour de multiples raisons : des services d'urgence (policiers, pompiers, ambulanciers), des services de remorquage, des entrepreneurs, et autres.

En situation d'urgence pour la réalisation d'une intervention d'assistance à l'utilisateur, les communications prennent une nouvelle dimension et se doivent d'être les plus **claires et précises** possible. **Une mauvaise communication ou un manque d'information peut mettre en péril la sécurité de toutes les personnes concernées par l'évènement.**

Même si des processus de communication sont établis dans les centres de services et doivent être respectés pour ce type d'intervention, l'intervenant de première ligne qui réalise une opération d'assistance à l'utilisateur doit **utiliser tous les moyens disponibles** pour obtenir l'information requise et pour informer les autres intervenants. Il doit mettre à contribution ses collègues qui pourraient détenir l'information concernant un évènement ou les conditions qui ont cours dans le secteur où il doit intervenir. Plus tôt l'information lui parviendra, plus efficace sera son intervention et plus rapidement les demandes d'aide pourront être acheminées.

## 6

### Types d'interventions et aspects à considérer

Comme l'indique la définition de la section 3, **les interventions d'assistance à l'utilisateur sont imprévisibles et comportent une notion d'urgence**, soit parce que l'utilisateur est en détresse ou en difficulté, soit parce qu'un évènement survenu sur le réseau le met en danger.

Pour améliorer l'efficacité des opérations sur le terrain, il est important que les intervenants de première ligne en assistance à l'utilisateur soient informés des différents types d'interventions qu'ils ont à réaliser.

Les deux critères de base pour définir le type d'intervention sont **le type de route** et **la nature de l'entrave** (envergure, type de véhicule et localisation). Entre autres, lorsque des matières dangereuses ou inconnues sont en cause, l'intervenant de première ligne doit communiquer avec le 911 pour le signaler.

Il est possible de prévoir des schémas d'intervention généraux correspondant à ces critères et d'illustrer les séquences appropriées de mise en place des repères visuels (voir section 8 et annexe II).

Cependant, **les conditions dans lesquelles l'intervenant de première ligne devra intervenir varient énormément**, et ce, en fonction de plusieurs aspects. Il est donc impossible de prévoir chaque situation, et c'est à cet égard que la formation, les aptitudes de la personne, la vigilance et l'équipement de protection utilisé viendront diminuer les risques pour le travailleur. Ces conditions sont complémentaires à l'application du processus d'intervention présenté à la section 7 et des séquences de mise en place des repères visuels dont il est question à la section 8, lorsqu'elles sont applicables.

Les intervenants de première ligne qui ont à agir dans ces conditions changeantes doivent connaître les aspects à considérer afin que les décisions soient efficaces. Les principaux sont les suivants :

- ~ **L'environnement routier** : présence d'une pente, éclairage, présence d'une structure, type et état du revêtement de chaussée, etc.
- ~ **Les caractéristiques géométriques** : présence d'un accotement, type et nombre de voies, présence d'une courbe, d'une intersection, d'une entrée ou d'une sortie d'autoroute, d'un accès privé, etc.
- ~ **La vitesse et la densité de circulation** : dense, fluide, congestionnée, etc.
- ~ **Les conditions routières** : chaussée glacée, enneigée ou mouillée, brouillard, soleil aveuglant, pluie, neige, etc.
- ~ **L'heure de la journée.**
- ~ **La présence d'un chantier de travaux routiers** à proximité.
- ~ **Le nombre de véhicules de protection** disponibles et leurs caractéristiques.

# 7

## Processus d'intervention

Le présent processus (voir annexe I) a pour objet d'**encadrer les interventions sur le réseau de manière à assurer la sécurité des travailleurs et celle des usagers de la route**, à faciliter l'assistance à l'utilisateur et la fermeture de voies, et il permet d'illustrer des séquences types de mise en place des repères visuels requis lorsqu'un corridor de sécurité doit être établi (voir annexe II).

Les particularités locales, les caractéristiques physiques du réseau, les conditions climatiques et les conditions de circulation font que **chacune des interventions est unique**. Par conséquent, le processus devra s'accompagner d'une **sensibilisation constante des gestionnaires** au rôle des intervenants de première ligne, d'une **formation adéquate** de ces derniers, de leur **vigilance** et de leur **capacité d'adaptation**, et ce, en tout temps pour la réalisation des interventions d'assistance à l'utilisateur.

Cinq éléments fondamentaux ont été déterminés lors de l'élaboration du processus et doivent être respectés **dans tous les cas** malgré l'unicité des interventions :

- ~ évaluer le risque en continu;
- ~ éviter de provoquer une situation plus dangereuse pour le travailleur et l'utilisateur que la situation initiale;
- ~ protéger le travailleur à l'aide du véhicule;
- ~ utiliser adéquatement la signalisation et les repères visuels;
- ~ assurer, si possible, le maintien de la circulation.

En fonction des éléments mentionnés précédemment, au cours des interventions sur le réseau routier, **les conditions du moment doivent être prises en considération et évaluées par l'intervenant de première ligne**.

De plus, il doit, même en situation d'urgence, **conduire avec prudence** et à une vitesse qui tient compte de l'état de la route, de la circulation, des conditions climatiques et de la visibilité, tout en respectant la législation existante (Code de la sécurité routière, limites de vitesse et autre signalisation) afin d'assurer sa sécurité et celle des usagers.

Le processus d'intervention sécuritaire pour l'assistance à l'utilisateur est une succession d'étapes logiques devant guider l'intervenant de première ligne dans ses actions (voir annexe I). Ce processus doit être **connu des intervenants de première ligne** du ministère des Transports qui sont appelés à prêter assistance à l'utilisateur. Il est à noter que la mise en application des étapes 1 à 3 peut varier selon l'évènement (observation directe ou réception d'un appel).

## 7.1 Procéder à l'évaluation préliminaire de la situation

Avant de commencer tout type d'intervention, consécutive à la réception d'une demande ou à la constatation d'un évènement, l'intervenant de première ligne doit procéder à l'évaluation préliminaire de la situation et recueillir l'information nécessaire en communiquant avec le service de police ou avec ses collègues, s'il y a lieu, déterminer les risques et les besoins spécifiques et observer les conditions particulières en se rendant sur les lieux.

## 7.2 S'assurer d'avoir la capacité d'intervention requise

Après l'évaluation préliminaire de la situation et tout au long du processus, **l'intervenant de première ligne doit s'assurer d'intervenir en fonction de ses capacités** et, lorsque cela est nécessaire, demander l'assistance de ses collègues ou des partenaires à l'aide des moyens de communication tels que la radio mobile ou le téléphone, tout en considérant les risques et les besoins. S'il ne peut obtenir l'aide nécessaire ou si la mise en place du corridor de sécurité, lorsque cela est requis, ne peut se faire selon le processus sécuritaire d'intervention, il doit **limiter ses actions afin de ne pas mettre sa vie en péril**. Cela signifie qu'il ne doit pas effectuer certaines opérations s'il juge qu'il n'a pas les capacités ou les ressources requises pour assurer sa protection. Il pourra se limiter à la protection de la zone entravée ou à la signalisation de l'entrave à partir de son véhicule localisé dans la voie entravée ou sur l'accotement, selon le contexte, tout en acheminant des demandes d'assistance.

Il est à noter que **le niveau de risque peut changer durant l'intervention** et que **la sécurité de l'intervenant de première ligne est toujours à considérer avant, pendant et après l'intervention**. S'il le juge nécessaire, il peut demander l'assistance d'un collègue ou d'un partenaire, en tout temps.

## 7.3 Se rendre sur les lieux (appel)

Dès que cela est possible, il doit se rendre sur les lieux de l'intervention à l'aide du véhicule approprié pour sécuriser le site, et ce, en utilisant les techniques de conduite préventive (concentration, anticipation, réaction), tout en respectant le Code de la sécurité routière.

## 7.4 Stationner le véhicule

Au moment jugé opportun, après avoir repéré une zone d'arrêt sécuritaire permettant **d'être visible**, avec sa connaissance des séquences de mise en place des repères visuels, en ralentissant graduellement, en actionnant le gyrophare, la barre stroboscopique, la flèche ou la barre de signalisation, l'intervenant de première ligne doit immobiliser son véhicule afin de créer un corridor de sécurité ou de signaler l'entrave. Si cela est requis pour augmenter la distance entre le point où les usagers seront informés du déroulement d'une intervention et l'endroit où elle se réalise, des fusées éclairantes peuvent être déposées sur l'accotement en amont du site. En position de protection, il demeure dans son véhicule pour signaler la présence de l'entrave aux usagers. Il doit observer constamment les véhicules qui circulent dans sa direction. La distance entre le véhicule de protection et l'obstacle doit être suffisante pour permettre une accélération en cas d'urgence, tout en évitant, si possible, d'inciter les véhicules à revenir dans la voie fermée.

En position finale dans le corridor de sécurité, le véhicule doit aussi être placé de façon à permettre l'intervention des partenaires qui ont été appelés (prévoir un espace pour l'ambulance, par exemple).

Les séquences de mise en place des repères visuels proposent, conformément à la planche TCD 090 du Tome V – *Signalisation routière* de la collection Normes – Ouvrages routiers du Ministère (voir annexe IV), d'intervenir dans la voie de l'entrave (voie de droite ou de gauche) et d'utiliser la signalisation lumineuse du véhicule. De plus, elles prévoient **la protection de l'intervenant de première ligne, au moment de la construction du biseau et du corridor de sécurité, par la présence de son véhicule.**

## 7.5 Évaluer les risques

L'évaluation des risques se fait **dès l'arrivée sur les lieux**, avant de descendre du véhicule. Elle s'effectue en observant le site de l'incident, à l'aide de l'information disponible, et en communiquant avec les partenaires présents ou non, et avec son supérieur, s'il y a lieu.

## 7.6 Descendre du véhicule

Après avoir évalué les risques et lorsque cela est requis pour compléter la mise en place du corridor de sécurité ou pour assister les usagers, l'intervenant de première ligne peut descendre de son véhicule. Il doit porter l'équipement de protection personnelle, soit au minimum une veste (la couleur jaune-vert fluo est recommandée, voir section 10.1), des bottes de sécurité et d'autre équipement de protection, selon les risques. Il doit vérifier que la voie est libre ou sans danger immédiat et, si possible, descendre du côté opposé à la circulation. Il doit s'assurer d'être protégé par son véhicule ou se déplacer sur l'accotement, et également **d'être vu et de voir la circulation**. Il doit **être attentif à son environnement** afin d'anticiper tout danger.

Avant de descendre du véhicule immobilisé, l'intervenant s'assure que les roues avant sont en ligne droite. Le frein de stationnement du véhicule doit être actionné lorsque ce dernier est à sa position finale dans le corridor de sécurité.

## 7.7 Compléter la protection du site

Dès que cela est possible, après être descendu de son véhicule et **selon les séquences de mise en place des repères visuels**, l'intervenant de première ligne doit compléter la protection du site tout en respectant les consignes énoncées au point précédent. Il installe, au besoin, des fusées éclairantes (sauf en présence de matières inflammables sur le site) ou des cônes à l'avant de son véhicule pour former le biseau de déviation. Les fusées éclairantes sont recommandées pour cette partie et pour la section parallèle au corridor de sécurité. Il déplace son véhicule en utilisant l'accotement, le terre-plein ou la voie ouverte, à l'avant des fusées éclairantes ou des cônes, s'il y a lieu, pour protéger plus efficacement la zone d'intervention ou pour continuer la mise en place des repères visuels. Les cônes doivent aussi être utilisés pour fermer une bretelle ou signaler un danger (anomalie) sur le réseau.

Il est à noter que la **mise en place d'un corridor de sécurité n'est pas toujours requise** et sa configuration doit être adaptée en fonction des besoins. C'est l'intervenant de première ligne qui prend cette décision en fonction des conditions existantes et du type d'intervention à réaliser. Par exemple, il peut être nécessaire d'établir un corridor plus large pour sécuriser le travail du corps ambulancier qui dispense les premiers soins d'urgence. Pour extirper la victime de son véhicule, les paramédics positionnent la civière (longueur de 1,94 m) perpendiculairement au véhicule accidenté et la manoeuvre nécessite parfois la fermeture d'une voie supplémentaire.

Lorsque l'intervention se limite à de la protection ou à de la signalisation effectuée à partir du véhicule ou lorsque l'intervenant peut réaliser de façon sécuritaire une intervention physique de très courte durée en étant protégé par son véhicule, la mise en place du corridor de sécurité est facultative. S'il y a plus d'un véhicule de protection (Ministère ou partenaire) sur les lieux de l'intervention, l'un d'eux peut être laissé en amont de la zone à protéger afin d'augmenter l'efficacité de la signalisation et de la protection.

Pour plus de détails concernant l'utilisation de la signalisation et des repères visuels, reportez-vous à la section 8 et aux séquences de mise en place des repères visuels (annexe II).

## 7.8 Évaluer les besoins

Dès que la protection du site est complétée, l'intervenant de première ligne doit évaluer les besoins en se déplaçant sur l'accotement ou dans le corridor de sécurité, considérer la sécurité des usagers en priorité et évaluer la fluidité de la circulation, observer les lieux en se basant sur l'information disponible et communiquer avec les partenaires présents ou non, et avec son supérieur ou ses collègues, s'il y a lieu.

## 7.9 Déterminer la priorité des besoins

Dès que cela est possible, l'intervenant de première ligne doit établir la priorité des besoins en fonction des risques et des délais requis pour l'intervention des partenaires concernés.

## 7.10 Assister les usagers

Après avoir évalué les risques et lorsque cela est requis, le premier intervenant présent sur les lieux doit assister les usagers (voir la définition à la section 3). Il intervient dans le respect des consignes du point 7.6, utilise les techniques d'intervention reconnues et **dans les limites de ses capacités**, au moyen de l'équipement et du matériel disponible. Il doit être en mesure de détecter tout comportement menaçant ou toute situation anormale et, s'il y a lieu, en informe rapidement les autorités concernées (policiers, pompiers ou autres).

Si les usagers sont en danger en raison de la présence d'un débris majeur qui encombre les voies ou d'une défectuosité importante de l'infrastructure, l'intervenant de première ligne effectue, lorsque cela est possible, les correctifs nécessaires ou demande de l'aide.

### 7.11 Assurer la fonctionnalité du réseau

À la fin de l'intervention, l'intervenant de première ligne du Ministère doit s'assurer de la fonctionnalité du réseau. À cet effet, il vérifie que les infrastructures sont sécuritaires pour les usagers et exemptes d'obstacles pour la circulation, et il récupère les cônes, toujours en étant protégé par son véhicule placé en amont de sa zone d'intervention, s'il y a lieu, et dans l'ordre inverse de la mise en place, c'est-à-dire dans le sens contraire de la circulation.

### 7.12 Rouvrir la route

À la fin de l'intervention, l'intervenant de première ligne doit rouvrir la route en accélérant graduellement et en éteignant la signalisation lumineuse lorsque la vitesse de son véhicule est sécuritaire.

**Le processus d'intervention doit être répété pour toutes les voies dans les cas où plus d'une voie par direction doit être fermée.**

## 8

### Utilisation des repères visuels et de la signalisation lumineuse

La signalisation d'urgence utilisée sur le réseau dans le cas d'une intervention d'assistance à l'utilisateur a pour objectifs :

- ~ d'accroître la sécurité de tous les intervenants et des usagers;
- ~ de signaler le danger aux usagers;
- ~ de faciliter et de rendre plus sécuritaire la circulation.

Pour atteindre ces objectifs et être efficace, le message aux usagers doit être clair et transmis de façon uniforme sur le réseau du Ministère.

Les repères visuels, fusées éclairantes et cônes doivent être mis en place, déplacés et enlevés par l'intervenant de première ligne du Ministère seulement lorsque celui-ci est protégé par son véhicule. Le positionnement des fusées et des cônes doit permettre d'attirer l'attention des usagers, de leur fournir des indications, notamment concernant l'obstruction de la voie, et de les guider.

Pour bien signaler le caractère imprévisible et la notion d'urgence de l'intervention, il est recommandé que le biseau de déviation dans le cas de la fermeture d'une ou de plusieurs voies et toute la signalisation au sol en cas de fermeture complète de la route soient réalisés avec des fusées éclairantes, **sauf** en présence de matières inflammables. Des cônes peuvent alors être ajoutés ou utilisés à la place des fusées.

Des cônes ou des fusées sont utilisés parallèlement à la zone d'intervention pour empêcher les usagers de revenir dans la voie fermée, entre l'obstacle et le véhicule de protection, et des cônes (ou autres repères visuels si non disponibles) sont mis en place pour limiter l'accès à une sortie d'autoroute.

Les deux types de repères visuels mentionnés ci-dessus sont utilisés fréquemment en situation d'urgence en raison de leur simplicité d'utilisation; de ce fait, ce sont ces repères qui évoquent le plus le déroulement d'une intervention imprévue. Cependant, les autres types de repères visuels présentés au chapitre 4 « Travaux » du Tome V – *Signalisation routière*, de la collection Normes – Ouvrages routiers peuvent aussi être utilisés lorsqu'ils sont disponibles.

L'annexe II présente des séquences types de mise en place des repères visuels lorsqu'un corridor de sécurité doit être construit. Ces séquences ne sont pas des planches de signalisation normalisées et elles doivent être utilisées par l'intervenant de première ligne à titre de guide tout en considérant les conditions particulières de l'intervention à réaliser. S'il décide, pour assurer sa sécurité, de limiter ses actions ou d'intervenir d'une façon différente de celle montrée sur les séquences, il devrait **consigner par écrit ou verbalement (magnétophone ou centre d'appels) sa décision et les actions effectuées, conformément aux directives locales**. L'information ainsi recueillie, permettra un meilleur retour sur les événements.

**Les repères visuels doivent être visibles** et, lorsque les conditions existantes et l'évolution de la situation l'exigent, ils doivent demeurer en place aussi longtemps qu'il y a une entrave sur la chaussée.

La signalisation lumineuse des véhicules est l'autre type de signalisation utilisée dans les situations d'urgence. Elle est composée des gyrophares (rotatifs ou stroboscopiques) et de la flèche lumineuse. **Les véhicules équipés seulement d'un gyrophare ne doivent pas assurer la protection dans les voies**, mais ils peuvent cependant être utilisés sur l'accotement. Il est aussi recommandé que les véhicules utilisés pour les interventions sur les autoroutes soient équipés d'une barre stroboscopique.

L'utilisation de la flèche simple, de la flèche double – dans la voie du centre seulement – ou de la barre – dans l'accotement ou lorsque toutes les voies dans un même sens sont fermées – doit toujours représenter de façon conforme la situation existante et respecter les séquences de mise en place des repères visuels présentées en annexe.

Si deux véhicules ou plus sont utilisés pour la protection du site, on doit s'assurer que la signalisation lumineuse de ceux-ci ne cause pas d'ambiguïté pour les usagers.

Tout au long de l'intervention, l'intervenant de première ligne du Ministère doit remplacer les fusées éclairantes éteintes, en étant protégé par son véhicule lorsque la circulation est maintenue, ou utiliser un autre type de repères visuels lorsqu'elles sont éteintes, si cela est requis, et s'assurer que la signalisation lumineuse de son véhicule fonctionne.

Dans le cas où une équipe de signalisation est appelée en renfort pour installer de la signalisation supplémentaire, cela doit se faire conformément au chapitre 4 « Travaux » du Tome V – *Signalisation routière* de la collection Normes – Ouvrages routiers.

## 9

### Intervention auprès des piétons

En vertu du Code de la sécurité routière, la Sûreté du Québec et les autres services de police sont responsables de traiter les infractions relatives à la circulation des piétons sur une autoroute. À cet effet, les intervenants de première ligne du Ministère n'ont pas le mandat de faire monter le piéton à bord de leur véhicule. Les véhicules du Ministère ne sont pas adaptés à ce type d'intervention qui pourrait représenter un risque pour la sécurité de l'intervenant de première ligne. Cependant, lorsque ce dernier reçoit un appel concernant la présence d'un piéton sur l'autoroute, il doit :

1. Dès que cela est possible, se rendre sur les lieux afin de valider l'information.
2. Après avoir constaté la présence d'un piéton, aviser le service de police.
3. Assurer la protection du piéton durant l'attente de l'autopatrouille : lui demander de demeurer en retrait de la chaussée et lui fournir une protection au moyen du véhicule et des signaux lumineux.
4. **Éviter, en tout temps, de mettre sa sécurité et celle des usagers de la route en danger.** Si la situation s'avère dangereuse, il doit cesser l'intervention.

Si la présence d'une personne sur le réseau résulte d'une panne, d'un accident ou de tout autre événement survenu sur le réseau routier et que cette personne est en difficulté, l'intervenant de première ligne qui juge que sa sécurité n'est pas menacée peut, en conformité avec les consignes de son supérieur, prendre en charge cette personne. Cette recommandation respecte les éléments de la procédure PR-01 relative à la *Fermeture de routes à l'entretien du ministère des Transports lors de tempêtes de neige ou de situations d'urgence pouvant affecter la sécurité des usagers.*

## 10 Équipement et véhicules

### 10.1 Équipement de protection personnelle

Pour toute intervention d'assistance à l'utilisateur, l'intervenant de première ligne doit **porter l'équipement de protection personnelle requis**, tel que le précise le programme de prévention de son établissement.

Conformément aux exigences du Ministère, tout employé qui doit intervenir dans l'emprise d'une route ou d'une autoroute doit porter au moins l'équipement de protection personnelle suivant :

- ~ la veste de sécurité identifiée;
- ~ les bottes de sécurité.

De plus, il est recommandé que la veste de sécurité soit de couleur jaune-vert fluo pour les opérations d'assistance à l'utilisateur.

## 10.2 Véhicules

Les véhicules utilisés pour la surveillance routière sont munis, entre autres, d'une flèche de signalisation et d'un gyrophare. Tous les véhicules du Ministère ou des partenaires qui sont équipés de ces deux dispositifs peuvent servir de véhicule de protection. Ceux qui sont équipés seulement d'un gyrophare doivent demeurer sur l'accotement au cours de l'intervention. Il est aussi recommandé que les véhicules utilisés pour les interventions sur les autoroutes soient dotés d'une barre stroboscopique.

Avant chaque départ, le travailleur doit effectuer une ronde de vérification de son véhicule, conformément au formulaire V-83-A :

1. Les pneus et les roues.
2. Le niveau d'antigel, d'huile à moteur et de lave-glace.
3. L'état et la tension des courroies.
4. Toutes fuites de carburant, d'huile, d'antigel, etc.
5. Les lumières, les essuie-glaces, le lave-glace et les accessoires.
6. Les cadrans, le klaxon et les rétroviseurs.
7. La présence du matériel d'urgence s'il y a lieu.
8. Les freins de service, d'urgence et de stationnement.

## 10.3 Matériel d'intervention

Pour être en mesure d'intervenir de façon efficace, les intervenants de première ligne appelés à effectuer fréquemment des opérations d'assistance à l'utilisateur devraient avoir à leur disposition des outils adaptés aux situations qui pourraient survenir. En voici une liste non exhaustive :

- ~ extincteur;
- ~ pelle;
- ~ balai;
- ~ marteau;
- ~ coupe-boulon (optionnel);
- ~ lampe de poche;
- ~ attache rapide;
- ~ coupe-ceinture (optionnel).

Tel qu'il a été mentionné à la section 5, les communications sont primordiales dans une intervention d'assistance à l'utilisateur. Les moyens de communication peuvent être la radio mobile, le téléphone cellulaire ou tout autre système approprié. Le bon fonctionnement de ces appareils doit être vérifié avant le départ sur la route.

Les repères visuels (voir section 8) sont aussi des éléments de sécurité majeurs pour l'intervenant de première ligne du Ministère, les partenaires et les usagers. Ils sont constitués des fusées éclairantes et de cônes de signalisation qui doivent être en quantité suffisante dans le véhicule.

Finalement, l'intervenant de première ligne peut réaliser certains travaux mineurs d'entretien pour rétablir les conditions de circulation sécuritaires ou pour limiter les effets d'un événement. Il pourra avoir recours au matériel suivant :

- ~ sac d'enrobé bitumineux à froid;
- ~ sac d'absorbant (en situation exceptionnel car habituellement l'emploi d'absorbant est de la responsabilité des entreprises de dépannage routier).

Des analyses additionnelles locales adaptées aux particularités des territoires pourraient amener l'ajout de tout autre équipement.

## 11 Références

*Code de la sécurité routière.*

*Tome V – Signalisation routière, Normes – Ouvrages routiers.*

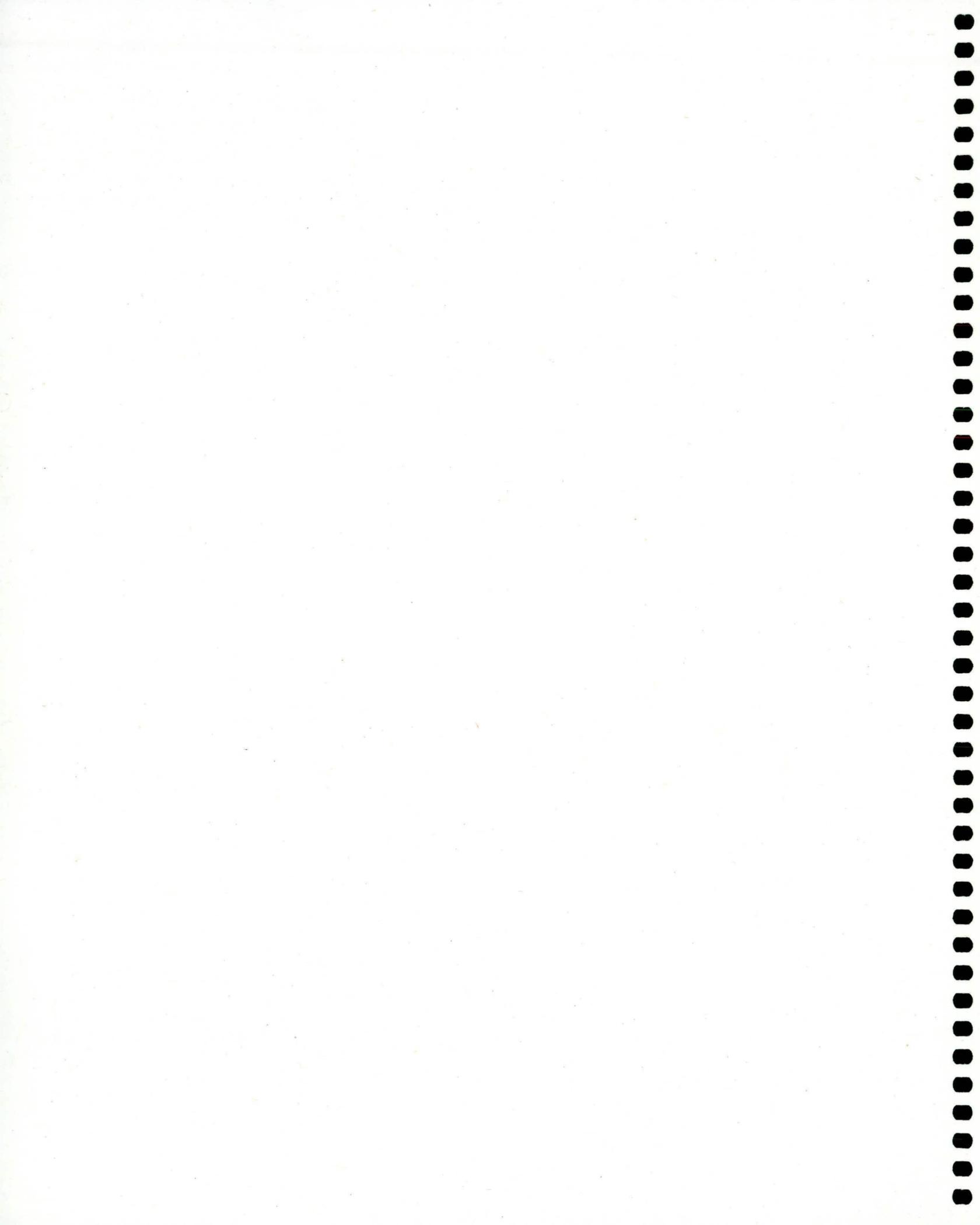
*Liste des P/S d'exploitation du MTQ, 1999.*

*Code d'éthique du surveillant routier, DIM.*

*Déclaration de services aux citoyens.*

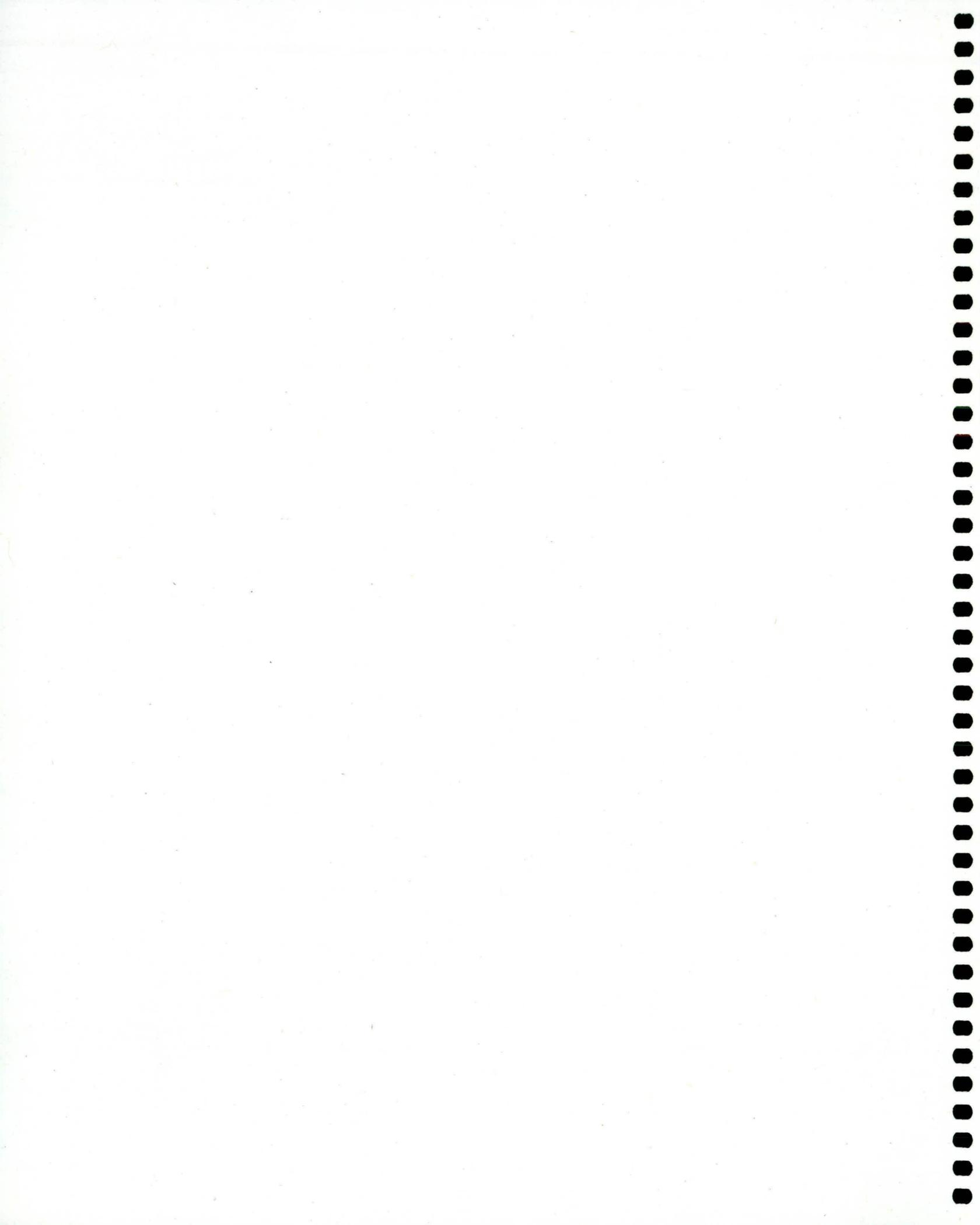
*Rapport du comité pour la révision des méthodes de travail des surveillants routiers.*

Dans un souci d'amélioration du présent guide, veuillez faire parvenir vos commentaires à [jean.lefrancois@mtq.gouv.qc.ca](mailto:jean.lefrancois@mtq.gouv.qc.ca).



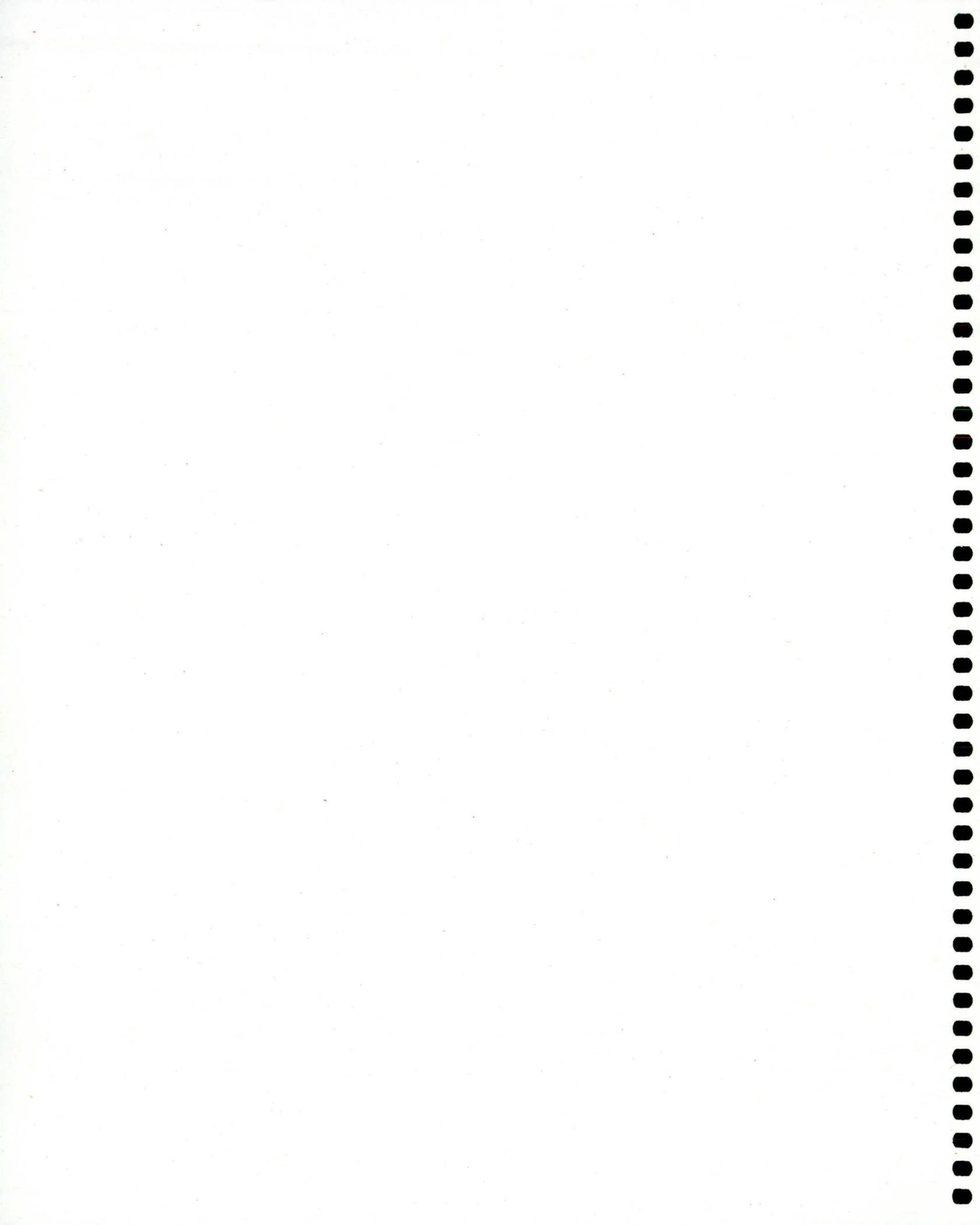
# **Annexe I**

## ***Processus d'intervention sécuritaire***



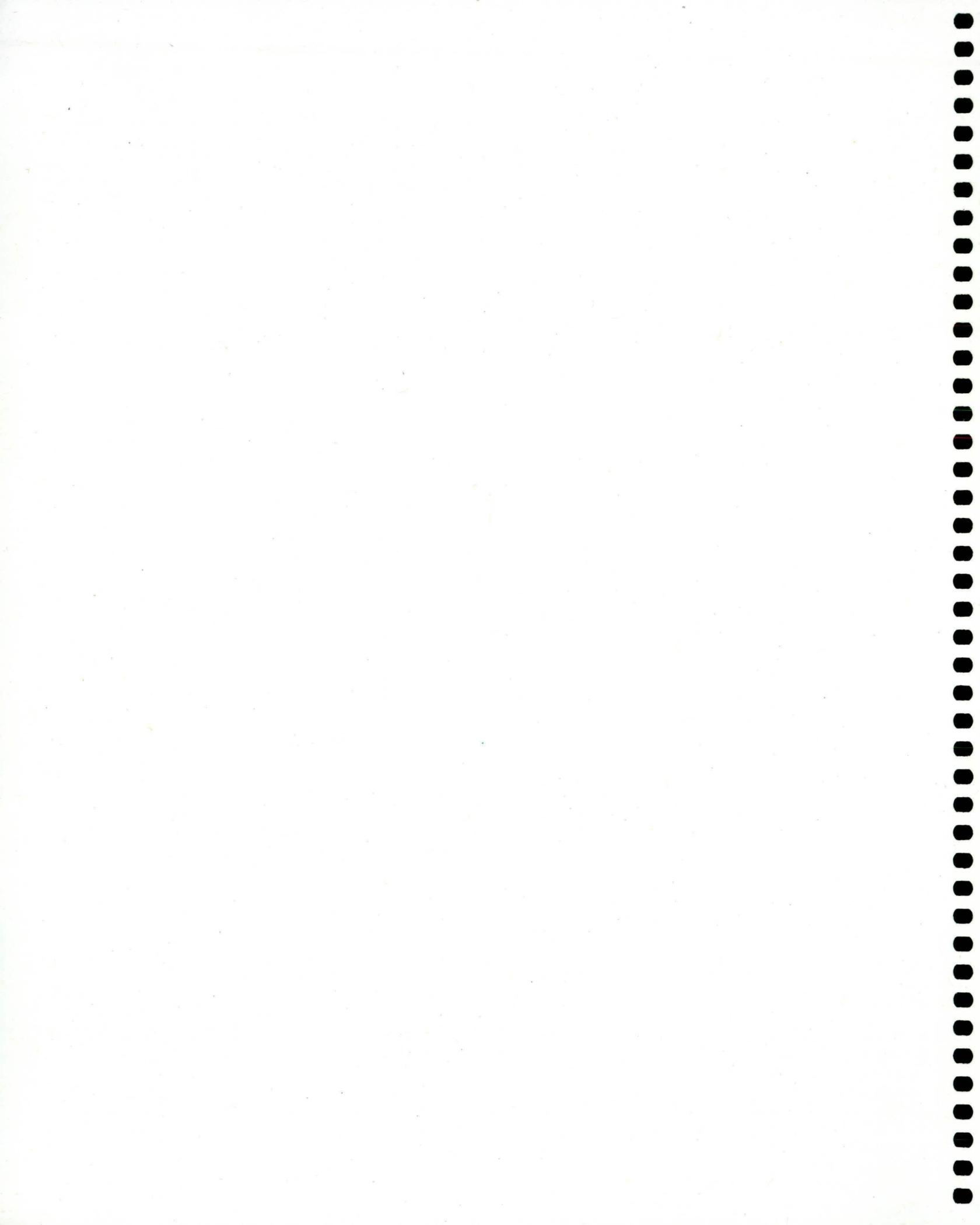
**Annexe I – Processus d'intervention sécuritaire pour l'assistance à l'utilisateur – Tableau**

Quoi	Quand	Comment
1. Procéder à l'évaluation préliminaire de la situation	Dès réception de l'information ou la constatation d'un événement	En s'assurant d'avoir toute l'information nécessaire. En communiquant avec le corps policier, s'il y a lieu. En déterminant les risques et les besoins spécifiques. En observant, en se rendant sur les lieux.
2. S'assurer d'avoir la capacité d'intervention	Après évaluation préliminaire de la situation et tout au long de l'intervention	En considérant les risques et les besoins. En considérant les ressources disponibles. En adaptant ses actions en fonction des risques. En utilisant les moyens de communication (téléphone, radiocommunication, etc.).
3. Se rendre sur les lieux	Dès que cela est possible	À l'aide du véhicule équipé pour sécuriser le site. En utilisant les techniques de conduite préventive (concentration, anticipation, réaction, etc.).
4. Stationner le véhicule	Au moment jugé opportun, après avoir repéré un lieu sûr permettant d'être visible	En se référant aux séquences de mise en place des repères visuels. En actionnant le gyrophare, la flèche ou la barre de signalisation. En ralentissant graduellement. En observant la circulation par les rétroviseurs. En déposant des fusées éclairantes en amont du site, si cela est requis, en respectant les autres étapes du processus. En créant un corridor de sécurité avec son véhicule. En demeurant à une distance suffisante pour permettre l'accélération en cas d'urgence tout en évitant d'inciter les usagers à revenir dans la zone protégée.
5. Évaluer les risques	Dès l'arrivée sur les lieux et avant de descendre du véhicule	En observant les lieux et à la lumière de l'information disponible. En communiquant avec les autres intervenants présents, s'il y a lieu. En communiquant avec les partenaires concernés, s'il y a lieu.
6. Descendre du véhicule	Lorsque cela est requis, pour compléter la protection du site ou pour assister les usagers, après avoir évalué les risques	En portant l'équipement de protection individuel requis (veste, bottes, autres). En gardant les roues du véhicule immobilisé en ligne droite. En s'assurant que la voie est libre ou sans danger immédiat. En étant attentif et conscient de son environnement (anticipation). En s'assurant d'être vu et de voir la circulation (réaction). En s'assurant d'être protégé par son véhicule ou en se déplaçant sur l'accotement. En appliquant le frein de stationnement du véhicule en position finale. En descendant du côté opposé à la circulation, si cela est possible.
7. Compléter la protection du site	Dès que cela est possible, après être descendu du véhicule	En se référant aux séquences de mise en place des repères visuels. En respectant les consignes formulées au point 6 « Descendre du véhicule ». En installant au besoin des fusées éclairantes (sauf en présence de matières inflammables) ou des cônes à l'avant de son véhicule pour former le biseau. En déplaçant son véhicule à l'avant des repères visuels, s'il y a lieu. En utilisant des cônes ou des fusées en parallèle au corridor de sécurité et des cônes pour fermer une bretelle ou signaler un danger (anomalie) sur le réseau. En étant toujours protégé par son véhicule.
8. Évaluer les besoins	Dès que la protection du site est complétée	En considérant la sécurité des usagers et la fluidité de la circulation. En observant les lieux en tenant compte de l'information disponible. En se déplaçant dans l'accotement, si cela est possible, ou dans l'aire protégée. En communiquant avec les autres intervenants présents ou avec les partenaires.
9. Déterminer la priorité des besoins	Dès que cela est possible	En fonction des risques et des délais d'intervention.
10. Assister les usagers	Lorsque cela est requis, après avoir évalué les risques	En respectant les consignes formulées au point 6 « Descendre du véhicule ». En utilisant les techniques d'intervention reconnues, dans la limite de ses capacités, à l'aide de l'équipement et du matériel appropriés. En se méfiant de tout comportement menaçant ou de toute situation anormale. En communiquant avec les autorités concernées (police, pompiers, etc.).
11. Assurer la fonctionnalité du réseau	À la fin de l'intervention	En s'assurant que les infrastructures sont sécuritaires pour les usagers et exemptes d'obstacles pour la circulation. En récupérant les cônes dans le sens inverse de la pose tout en respectant les consignes des points 6 et 7.
12. Rouvrir la route	À la fin de l'intervention	En accélérant graduellement. En éteignant la signalisation lumineuse lorsque la vitesse est sécuritaire.



## **Annexe II**

*Séquences de mise en place des repères visuels*



## **Annexe II – Séquences de mise en place des repères visuels**

### **Mise en application des séquences**

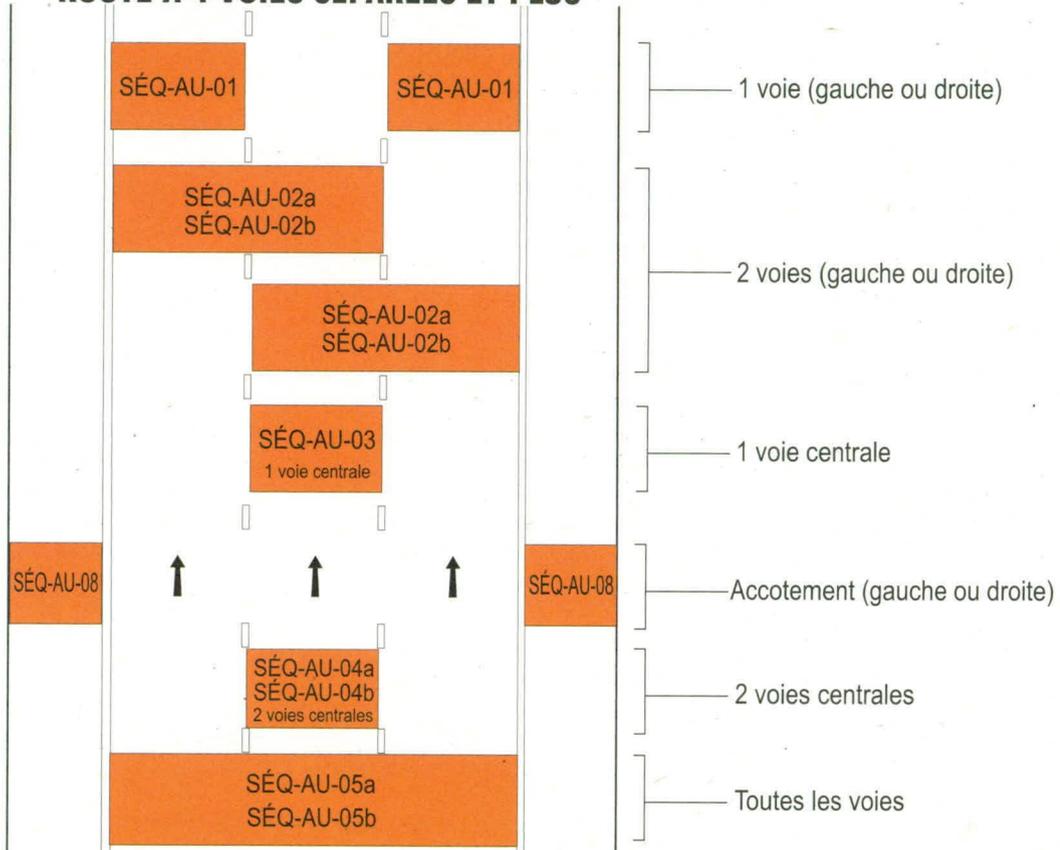
Les séquences types de mise en place des repères visuels présentées dans les pages suivantes proposent des méthodes d'établissement de corridors de sécurité à l'aide de repères visuels qui permettent la protection de l'intervenant de première ligne par la présence de son véhicule.

Il est important de rappeler que la mise en place de repères visuels n'est pas toujours requise, soit parce que l'intervenant de première ligne seul ne peut effectuer de façon sécuritaire les opérations dans les voies et qu'il limite ses actions, soit parce que l'intervention peut être réalisée de façon sécuritaire sans leur présence.

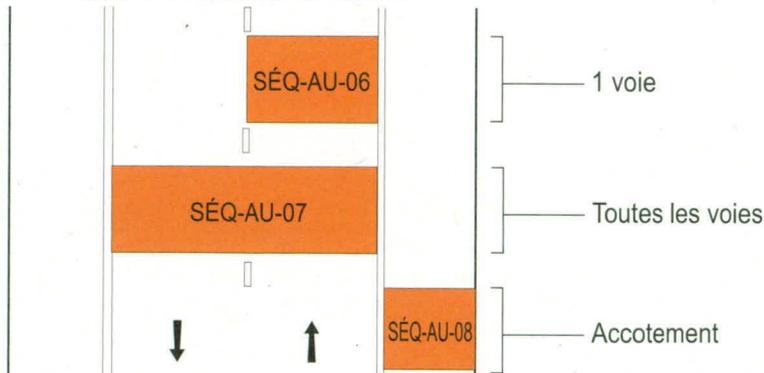
Des notes ajoutées sur les séquences précisent certaines particularités relatives à leur mise en application et l'intervenant de première ligne doit, avant tout, adapter son mode d'intervention en fonction de sa propre sécurité. Quelle que soit la décision prise sur le terrain, le processus d'intervention sécuritaire présenté dans le guide doit être respecté.

Lorsque l'intervenant de première ligne décide, en fonction de sa sécurité, de limiter ses actions ou d'intervenir d'une façon différente de celle montrée sur les séquences, il devrait consigner par écrit ou verbalement sa décision et les actions réalisées, conformément aux directives locales. L'information ainsi recueillie permettra un meilleur retour sur les événements.

**ROUTE À 4 VOIES SÉPARÉES ET PLUS**



**ROUTE À DOUBLE SENS**



**FERMETURE D'UNE VOIE  
(GAUCHE OU DROITE)  
ROUTE À 4 VOIES SÉPARÉES ET PLUS**

OCTOBRE 2009

SÉQ-AU-01

Notes

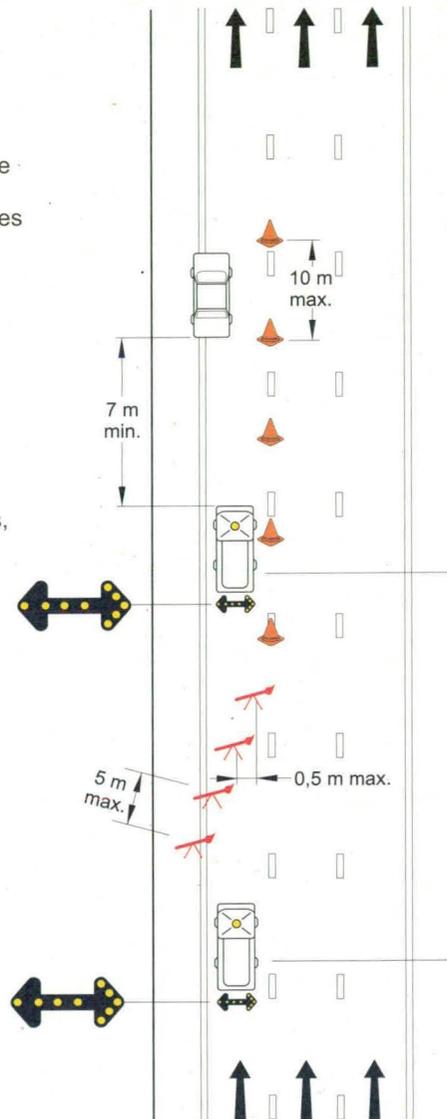
L'intervenant doit toujours être protégé par son véhicule.

La mise en place des repères visuels est facultative et doit être évaluée par l'intervenant en fonction des conditions existantes et des actions à réaliser.

À l'étape 1, le véhicule de protection peut être placé sur l'accotement à condition que l'intervenant soit protégé par son véhicule lorsqu'il lance les fusées dans la voie.

Lorsque la largeur d'une voie est réduite à moins de 3 mètres, cette voie doit être fermée.

L'intervention est montrée avec 1 véhicule de protection.



**ÉTAPE 2**  
Position du véhicule de protection pour compléter la mise en place des repères visuels.

**ÉTAPE 1**  
Position du véhicule de protection pour la mise en place des repères visuels en amont de l'étape 2.

Échelle : aucune

\* Cette séquence n'est pas une planche de signalisation du Tome V – Signalisation routière.

**LÉGENDE**

-  Fusée éclairante
  -  Cône
  -  Véhicule immobilisé ou obstacle
  -  Véhicule de protection
- Cône hauteur minimale :  
450 mm de jour  
700 mm de nuit  
(référence :  
Tome V – Signalisation routière)

Notes

L'intervenant doit toujours être protégé par son véhicule.

À l'étape 1, le véhicule de protection peut être placé sur l'accotement à condition que l'intervenant soit protégé par son véhicule lorsqu'il lance les fusées dans la première voie.

Lorsque la largeur d'une voie est réduite à moins de 3 mètres, cette voie doit être fermée.

Si l'intervention montrée ne peut être réalisée de façon sécuritaire avec un véhicule, l'intervenant doit demander assistance et limiter ses actions pendant l'attente.

Dans le cas d'une intervention dans les voies avec un seul véhicule, les repères visuels sont requis.

L'intervention est montrée avec 1 véhicule de protection.

ÉTAPE 3

Position du véhicule de protection pour compléter la mise en place des repères visuels.

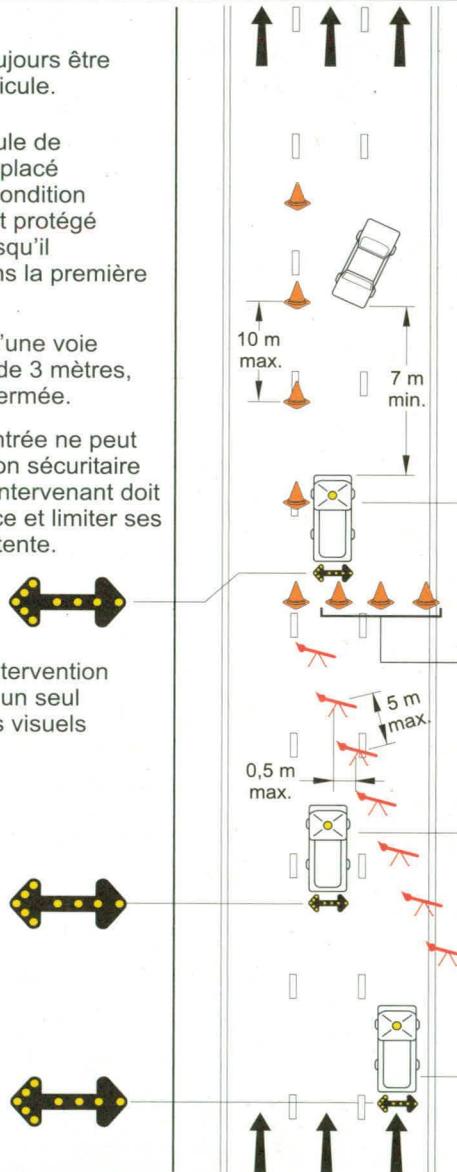
Cônes facultatifs. En situation de congestion, si ces cônes sont présents, il n'est pas requis de remplacer les fusées éteintes.

ÉTAPE 2

Position du véhicule de protection pour la mise en place des repères visuels en amont de l'étape 3.

ÉTAPE 1

Position du véhicule de protection pour la mise en place des repères visuels en amont de l'étape 2.



Échelle : aucune

\* Cette séquence n'est pas une planche de signalisation du Tome V - Signalisation routière.

LÉGENDE

- Fusée éclairante
- Cône  
hauteur minimale :  
450 mm de jour  
700 mm de nuit  
(référence :  
Tome V - Signalisation routière)
- Véhicule immobilisé ou obstacle
- Véhicule de protection

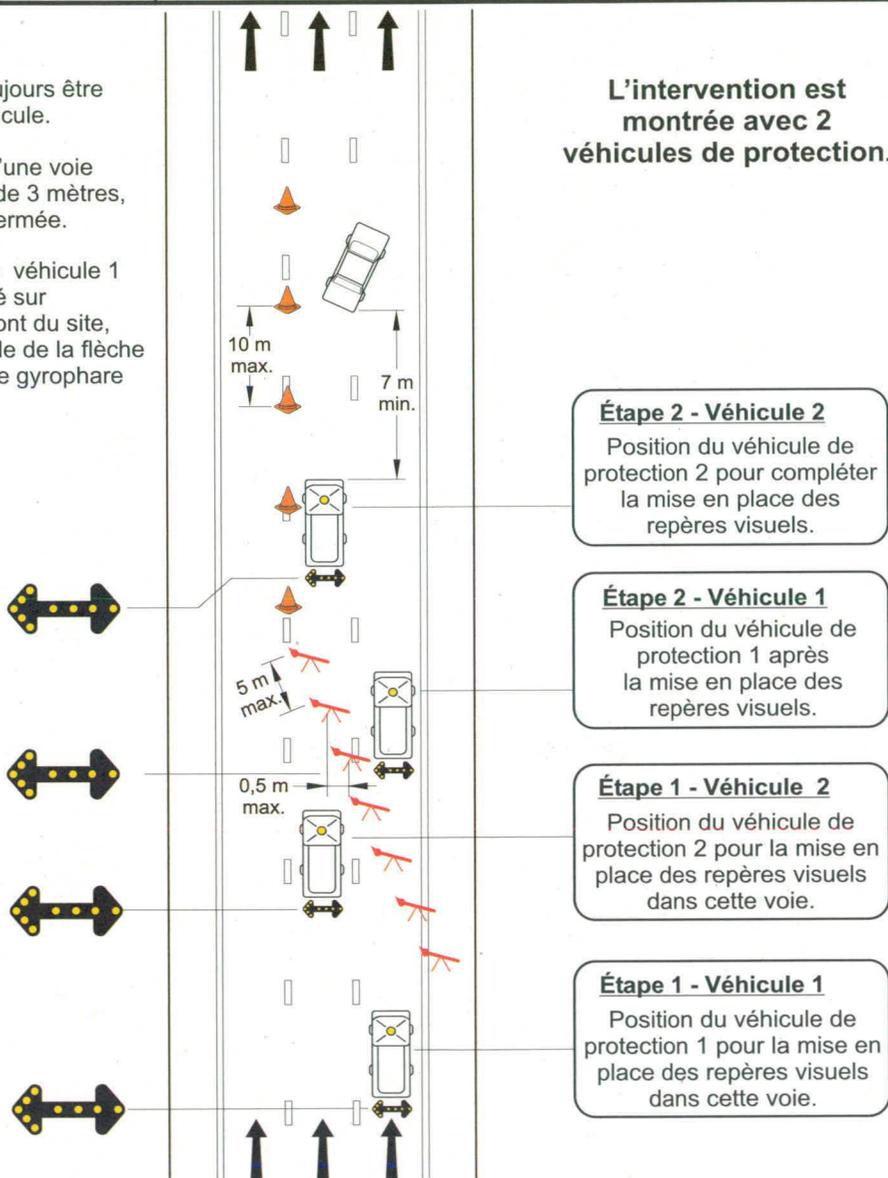
Notes

L'intervenant doit toujours être protégé par son véhicule.

Lorsque la largeur d'une voie est réduite à moins de 3 mètres, cette voie doit être fermée.

En position finale, le véhicule 1 peut aussi être placé sur l'accotement en amont du site, avec la barre centrale de la flèche de signalisation ou le gyrophare en fonction.

L'intervention est montrée avec 2 véhicules de protection.



**Étape 2 - Véhicule 2**  
Position du véhicule de protection 2 pour compléter la mise en place des repères visuels.

**Étape 2 - Véhicule 1**  
Position du véhicule de protection 1 après la mise en place des repères visuels.

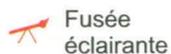
**Étape 1 - Véhicule 2**  
Position du véhicule de protection 2 pour la mise en place des repères visuels dans cette voie.

**Étape 1 - Véhicule 1**  
Position du véhicule de protection 1 pour la mise en place des repères visuels dans cette voie.

Échelle : aucune

\* Cette séquence n'est pas une planche de signalisation du Tome V – Signalisation routière.

LÉGENDE



Fusée éclairante



Cône  
hauteur minimale :  
450 mm de jour  
700 mm de nuit  
(référence :  
Tome V – Signalisation routière)



Véhicule immobilisé  
ou obstacle



Véhicule de protection

**FERMETURE D'UNE VOIE CENTRALE  
ROUTE À 6 VOIES SÉPARÉES ET PLUS  
(À METTRE EN OEUVRE LORSQU'IL Y A CONGESTION)**

OCTOBRE 2009

SÉQ-AU-03

Notes

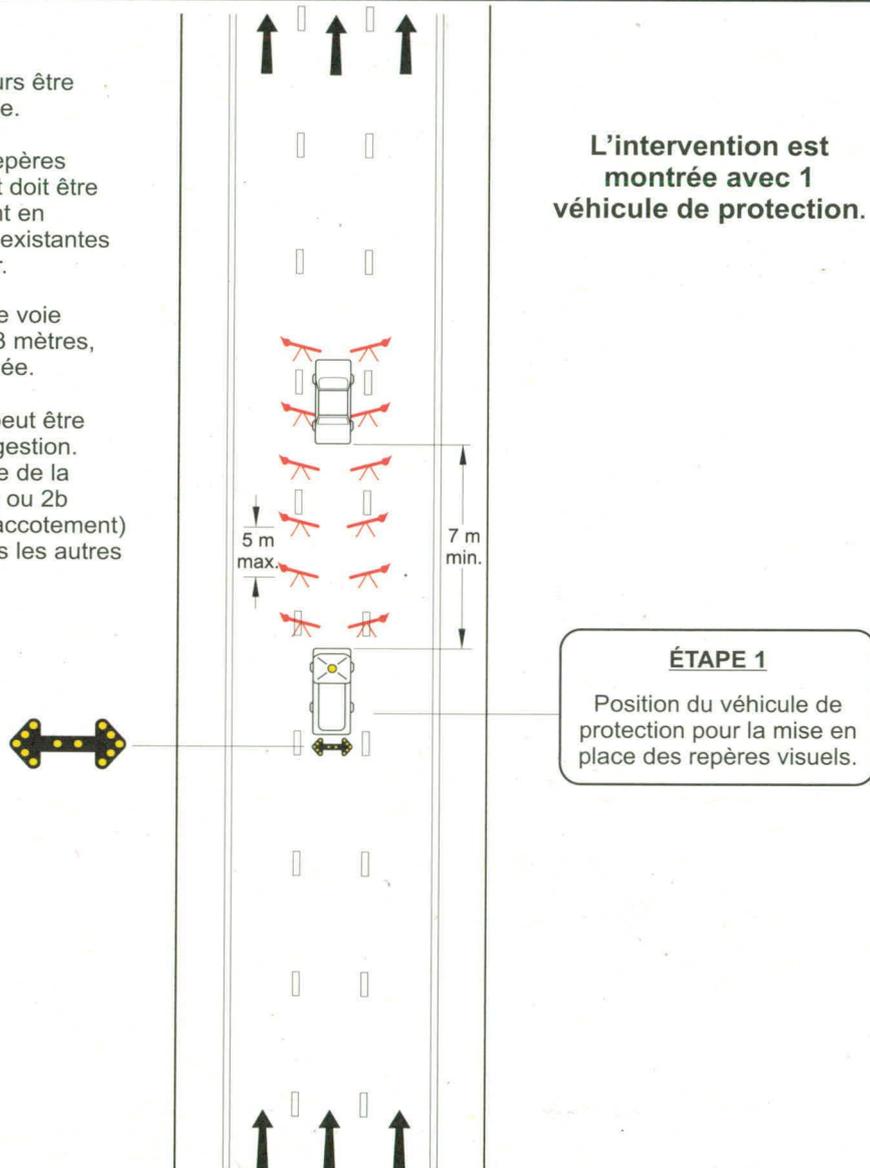
L'intervenant doit toujours être protégé par son véhicule.

La mise en place des repères visuels est facultative et doit être évaluée par l'intervenant en fonction des conditions existantes et des actions à réaliser.

Lorsque la largeur d'une voie est réduite à moins de 3 mètres, cette voie doit être fermée.

Ce type d'intervention peut être réalisé lorsqu'il y a congestion. Une intervention du type de la séquence SÉQ-AU-02a ou 2b (fermeture à partir de l'accotement) doit être privilégiée dans les autres situations.

L'intervention est montrée avec 1 véhicule de protection.

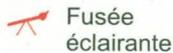


**ÉTAPE 1**  
Position du véhicule de protection pour la mise en place des repères visuels.

Échelle : aucune

\* Cette séquence n'est pas une planche de signalisation du Tome V - Signalisation routière.

LÉGENDE



Fusée éclairante



Cône  
hauteur minimale :  
450 mm de jour  
700 mm de nuit  
(référence :  
Tome V - Signalisation routière)



Véhicule immobilisé  
ou obstacle



Véhicule de protection

**FERMETURE DE 2 VOIES CENTRALES  
ROUTE À 8 VOIES SÉPARÉES  
(À METTRE EN OEUVRE LORSQU'IL Y A CONGESTION)**

OCTOBRE 2009

SÉQ-AU-04a

Notes

L'intervenant doit toujours être protégé par son véhicule.

Lorsque la largeur d'une voie est réduite à moins de 3 mètres, cette voie doit être fermée.

Ce type d'intervention peut être réalisé lorsqu'il y a congestion. Une intervention du type de la séquence SÉQ-AU-02a (fermeture à partir de l'accotement) doit être privilégiée dans les autres situations.

Si l'intervention montrée ne peut être réalisée de façon sécuritaire avec un véhicule, l'intervenant doit demander assistance et limiter ses actions pendant l'attente.

Dans le cas d'une intervention dans les voies avec un seul véhicule, les repères visuels sont requis.

**ÉTAPE 1**

Position du véhicule de protection pour la mise en place des repères visuels dans cette voie.



L'intervention est montrée avec 1 véhicule de protection.

**ÉTAPE 3**

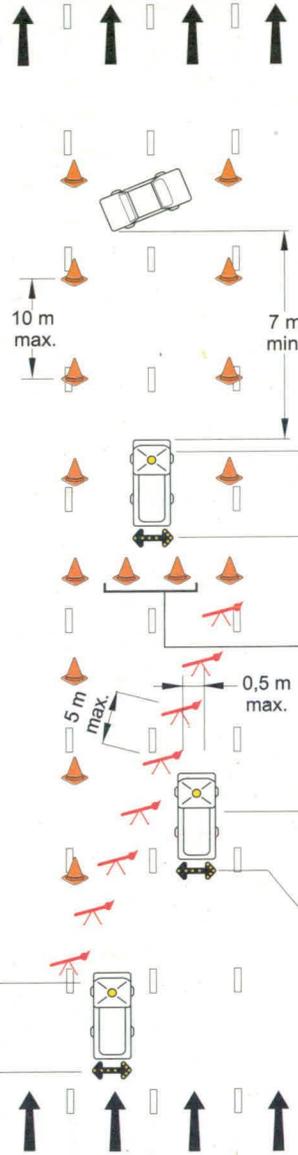
Position du véhicule de protection après la mise en place des repères visuels.



Cônes facultatifs. En situation de congestion, si ces cônes sont présents, il n'est pas requis de remplacer les fusées éteintes.

**ÉTAPE 2**

Position du véhicule de protection pour la mise en place des repères visuels dans cette voie.



Échelle : aucune

\* Cette séquence n'est pas une planche de signalisation du Tome V – Signalisation routière.

**LÉGENDE**



Fusée éclairante



Cône hauteur minimale :  
450 mm de jour  
700 mm de nuit  
(référence :  
Tome V – Signalisation routière)



Véhicule immobilisé ou obstacle



Véhicule de protection

**FERMETURE DE 2 VOIES CENTRALES  
ROUTE À 8 VOIES SÉPARÉES, AVEC 2 VÉHICULES  
(À METTRE EN OEUVRE LORSQU'IL Y A CONGESTION)**

OCTOBRE 2009

SÉQ-AU-04b

Notes

L'intervenant doit toujours être protégé par son véhicule.

Lorsque la largeur d'une voie est réduite à moins de 3 mètres, cette voie doit être fermée.

Ce type d'intervention peut être réalisé lorsqu'il y a congestion. Une intervention du type de la séquence SÉQ-AU-02b (fermeture à partir de l'accotement) doit être privilégiée dans les autres situations.

**Étape 2 - Véhicule 1**

Position du véhicule de protection 1 après la mise en place des repères visuels.



**Étape 1 - Véhicule 1**

Position du véhicule de protection 1 pour la mise en place des repères visuels dans cette voie.



L'intervention est montrée avec 2 véhicules de protection.

**Étape 2 - Véhicule 2**

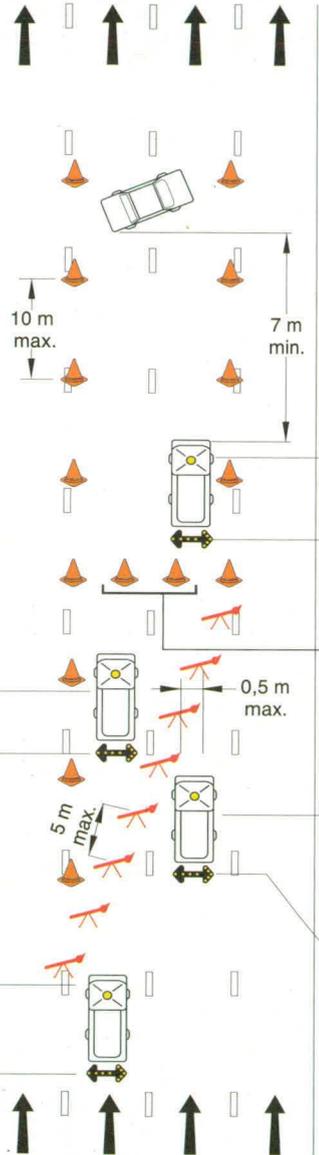
Position du véhicule de protection 2 après la mise en place des repères visuels.



Cônes facultatifs. En situation de congestion, si ces cônes sont présents, il n'est pas requis de remplacer les fusées éteintes.

**Étape 1 - Véhicule 2**

Position du véhicule de protection 2 pour la mise en place des repères visuels dans cette voie.



Échelle : aucune

\* Cette séquence n'est pas une planche de signalisation du Tome V - Signalisation routière.

**LÉGENDE**



Fusée éclairante



Cône hauteur minimale : 450 mm de jour 700 mm de nuit (référence : Tome V - Signalisation routière)



Véhicule immobilisé ou obstacle



Véhicule de protection

**FERMETURE DE TOUTES  
LES VOIES D'UNE DIRECTION  
ROUTE À 4 VOIES SÉPARÉES ET PLUS**

OCTOBRE 2009

SÉQ-AU-05a

Notes

L'intervenant doit toujours être protégé par son véhicule.

Aux étapes 1 et 2, le véhicule de protection peut être placé sur l'accotement à condition que l'intervenant soit protégé par son véhicule lorsqu'il lance les fusées dans la voie.

Si les conditions le permettent, la circulation peut être maintenue sur les accotements en utilisant la signalisation adéquate.

Si l'intervention montrée ne peut être réalisée de façon sécuritaire avec un véhicule, l'intervenant doit demander assistance et limiter ses actions pendant l'attente.

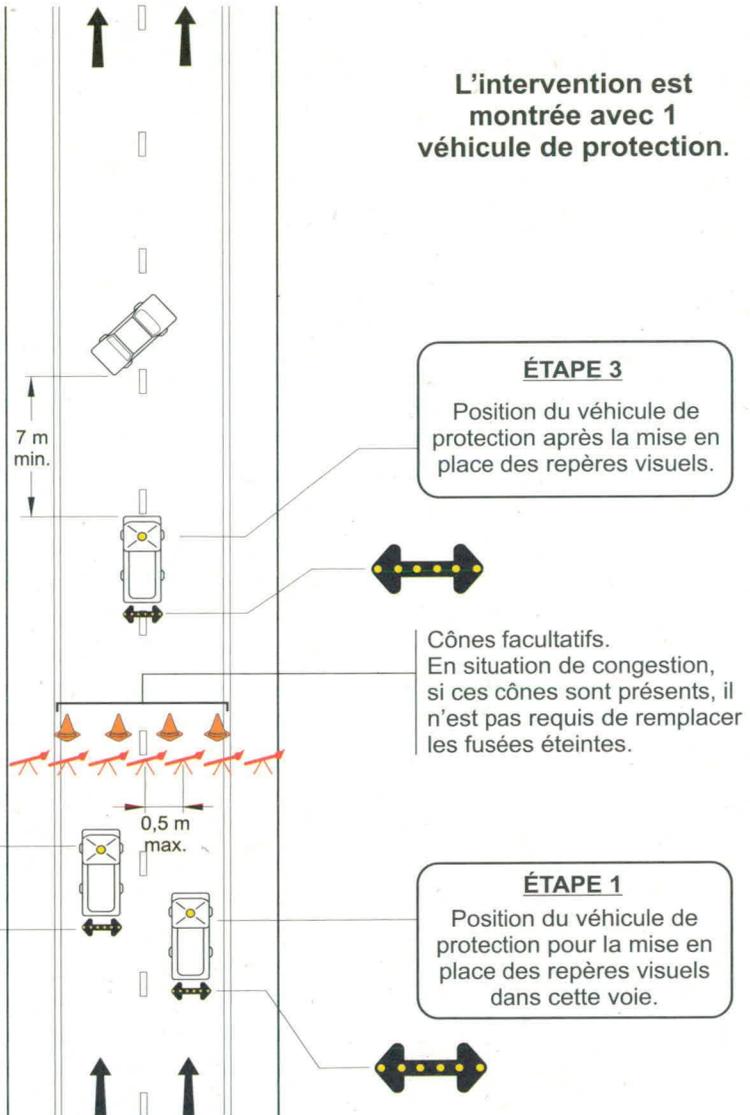
Dans le cas d'une intervention dans les voies avec un seul véhicule, les repères visuels sont requis.

L'intervention est montrée avec 1 véhicule de protection.

**ÉTAPE 2**  
Position du véhicule de protection pour la mise en place des repères visuels dans cette voie.

**ÉTAPE 3**  
Position du véhicule de protection après la mise en place des repères visuels.

**ÉTAPE 1**  
Position du véhicule de protection pour la mise en place des repères visuels dans cette voie.



Cônes facultatifs.  
En situation de congestion, si ces cônes sont présents, il n'est pas requis de remplacer les fusées éteintes.

Échelle : aucune

\* Cette séquence n'est pas une planche de signalisation du Tome V – Signalisation routière.

**LÉGENDE**



Fusée éclairante



Cône  
hauteur minimale :  
450 mm de jour  
700 mm de nuit  
(référence :  
Tome V – Signalisation routière)



Véhicule immobilisé  
ou obstacle



Véhicule de protection

**FERMETURE DE TOUTES  
LES VOIES D'UNE DIRECTION  
ROUTE À 4 VOIES SÉPARÉES ET PLUS,  
AVEC 2 VÉHICULES**

OCTOBRE 2009

SÉQ-AU-05b

Notes

L'intervenant doit toujours être protégé par son véhicule.

Si les conditions le permettent, la circulation peut être maintenue sur l'accotement en utilisant la signalisation adéquate.

En position finale, le véhicule 1 peut aussi être placé sur l'accotement en amont du site, avec la barre centrale de la flèche de signalisation ou le gyrophare en fonction.

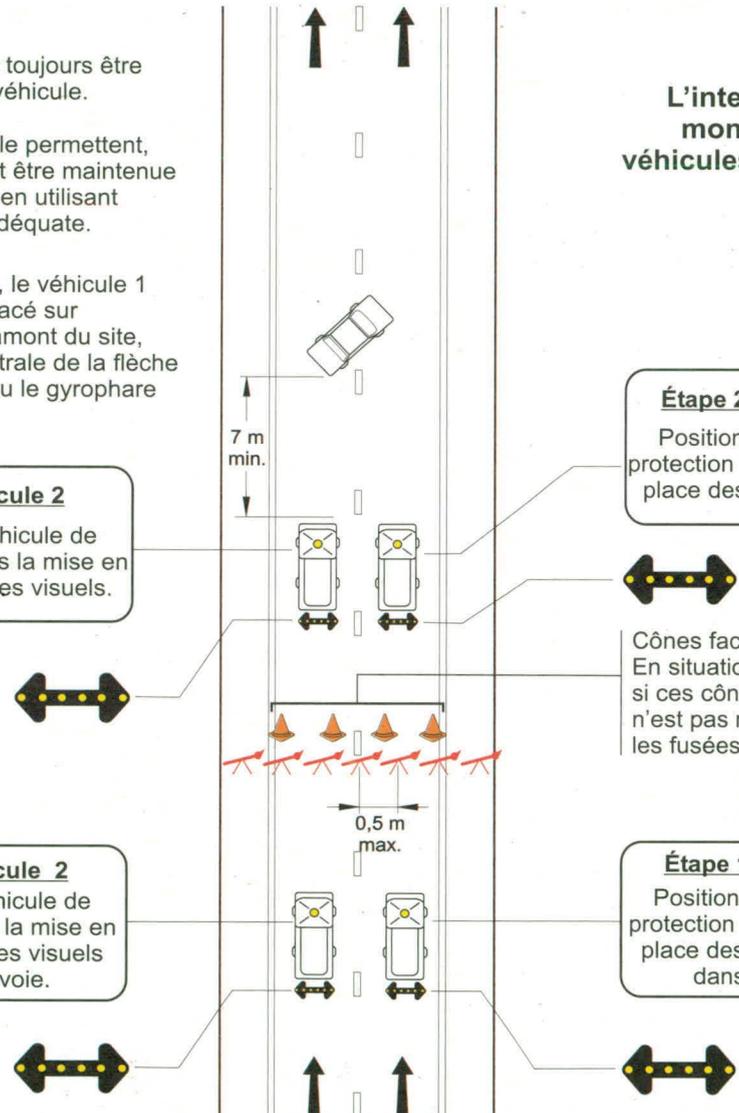
L'intervention est montrée avec 2 véhicules de protection.

**Étape 2 - Véhicule 2**  
Position du véhicule de protection 2 après la mise en place des repères visuels.

**Étape 2 - Véhicule 1**  
Position du véhicule de protection 1 après la mise en place des repères visuels.

**Étape 1 - Véhicule 2**  
Position du véhicule de protection 2 pour la mise en place des repères visuels dans cette voie.

**Étape 1 - Véhicule 1**  
Position du véhicule de protection 1 pour la mise en place des repères visuels dans cette voie.



Échelle : aucune

\* Cette séquence n'est pas une planche de signalisation du Tome V - Signalisation routière.

**LÉGENDE**

-  Fusée éclairante
-  Cône hauteur minimale : 450 mm de jour 700 mm de nuit (référence : Tome V - Signalisation routière)
-  Véhicule immobilisé ou obstacle
-  Véhicule de protection

Notes

L'intervenant doit toujours être protégé par son véhicule.

La mise en place des repères visuels est facultative et doit être évaluée par l'intervenant en fonction des conditions existantes et des actions à réaliser.

À l'étape 1, le véhicule de protection peut être placé sur l'accotement à condition que l'intervenant soit protégé par son véhicule lorsqu'il lance les fusées dans la voie.

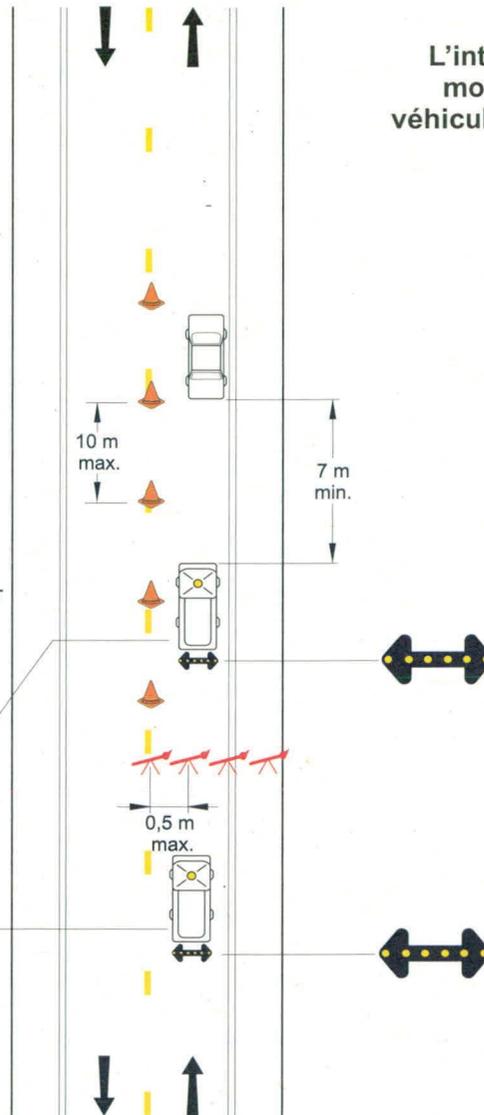
Lorsque la largeur d'une voie est réduite à moins de 3 mètres, cette voie doit être fermée.

En fonction de la durée prévue de l'intervention, l'assistance d'un signaleur doit être demandée si l'intervenant ne peut effectuer cette tâche.

L'intervention est montrée avec 1 véhicule de protection.

**ÉTAPE 2**  
Position du véhicule de protection pour compléter la mise en place des repères visuels.

**ÉTAPE 1**  
Position du véhicule de protection pour la mise en place des repères visuels en amont de l'étape 2.



Échelle : aucune

\* Cette séquence n'est pas une planche de signalisation du Tome V – Signalisation routière.

LÉGENDE

-  Fusée éclairante
-  Cône  
hauteur minimale :  
450 mm de jour  
700 mm de nuit  
(référence :  
Tome V – Signalisation routière)
-  Véhicule immobilisé ou obstacle
-  Véhicule de protection

FERMETURE DE TOUTES LES VOIES  
ROUTE À DOUBLE SENS  
DE CIRCULATION

OCTOBRE 2009

SÉQ-AU-07

Notes

L'intervenant doit toujours être protégé par son véhicule.

Aux étapes 1 et 2, le véhicule de protection peut être placé sur l'accotement à condition que l'intervenant soit protégé par son véhicule lorsqu'il lance les fusées dans la voie.

Si les conditions le permettent, la circulation peut être maintenue sur les accotements en utilisant la signalisation adéquate.

Si l'intervention montrée ne peut être réalisée de façon sécuritaire avec un véhicule, l'intervenant doit demander assistance et limiter ses actions pendant l'attente.

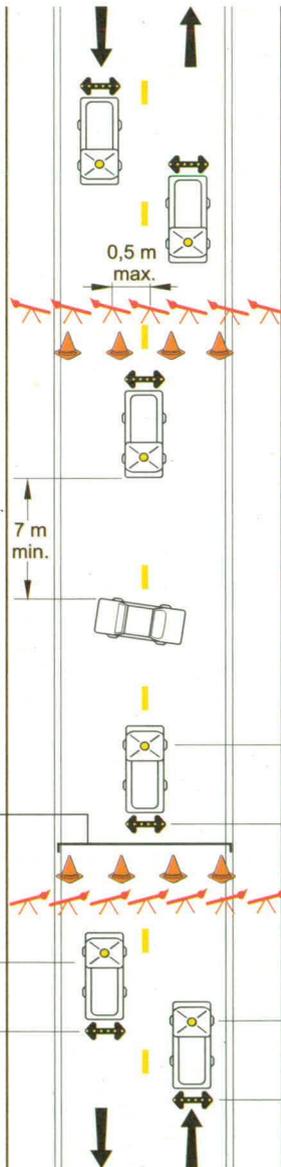
Dans le cas d'une intervention dans les voies avec un seul véhicule, les repères visuels sont requis.

Cônes facultatifs.  
En situation de congestion, si ces cônes sont présents, il n'est pas requis de remplacer les fusées éteintes.

**ÉTAPE 2**  
Position du véhicule de protection pour la mise en place des repères visuels dans cette voie.

**ÉTAPE 3**  
Position du véhicule de protection après la mise en place des repères visuels.

**ÉTAPE 1**  
Position du véhicule de protection pour la mise en place des repères visuels dans cette voie.



L'intervention montrée s'effectue préférablement avec 2 véhicules de protection (1 pour chaque sens de circulation). Si ce n'est pas possible, l'intervenant doit répéter les étapes 1 à 3 dans chaque sens de la circulation.

Échelle : aucune

\* Cette séquence n'est pas une planche de signalisation du Tome V - Signalisation routière.

LÉGENDE



Cône hauteur minimale :  
450 mm de jour  
700 mm de nuit  
(référence :  
Tome V - Signalisation routière)



Véhicule immobilisé ou obstacle



Véhicule de protection

Notes

L'intervenant doit toujours être protégé par son véhicule.

La mise en place des repères visuels est facultative et doit être évaluée par l'intervenant en fonction des conditions existantes et des actions à réaliser.

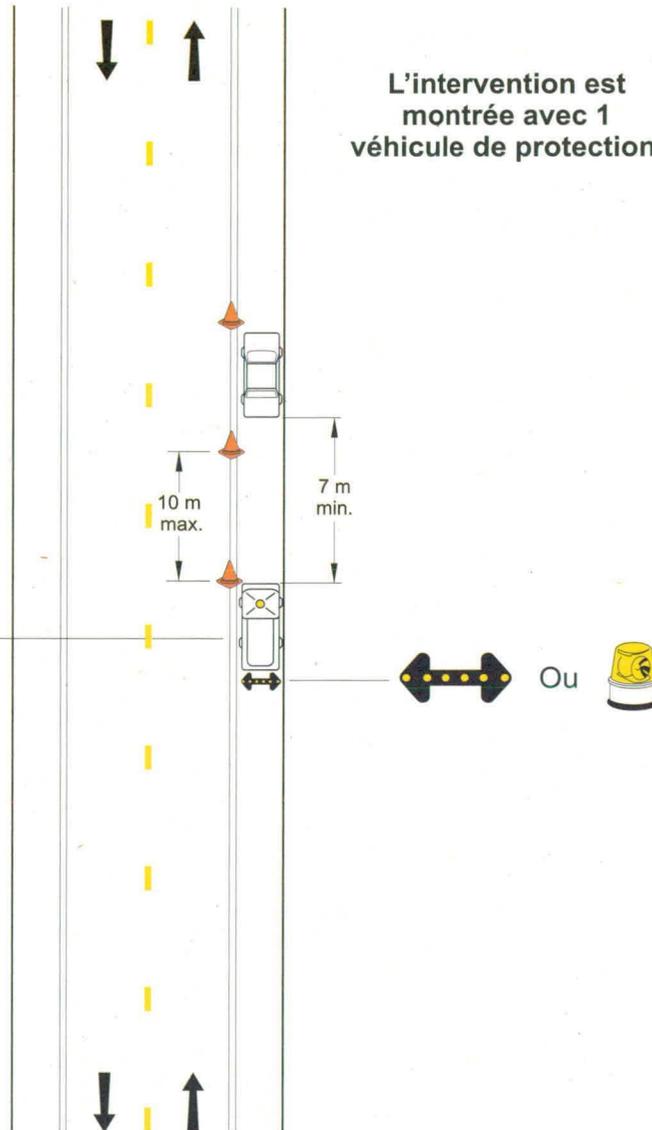
L'utilisation de la flèche de signalisation peut être remplacée par le gyrophare dans cette situation.

Lorsque la largeur d'une voie est réduite à moins de 3 mètres, cette voie doit être fermée.

ÉTAPE 1

Position du véhicule de protection pour la mise en place des repères visuels.

L'intervention est montrée avec 1 véhicule de protection.



Échelle : aucune

\* Cette séquence n'est pas une planche de signalisation du Tome V – Signalisation routière.

LÉGENDE



Fusée éclairante



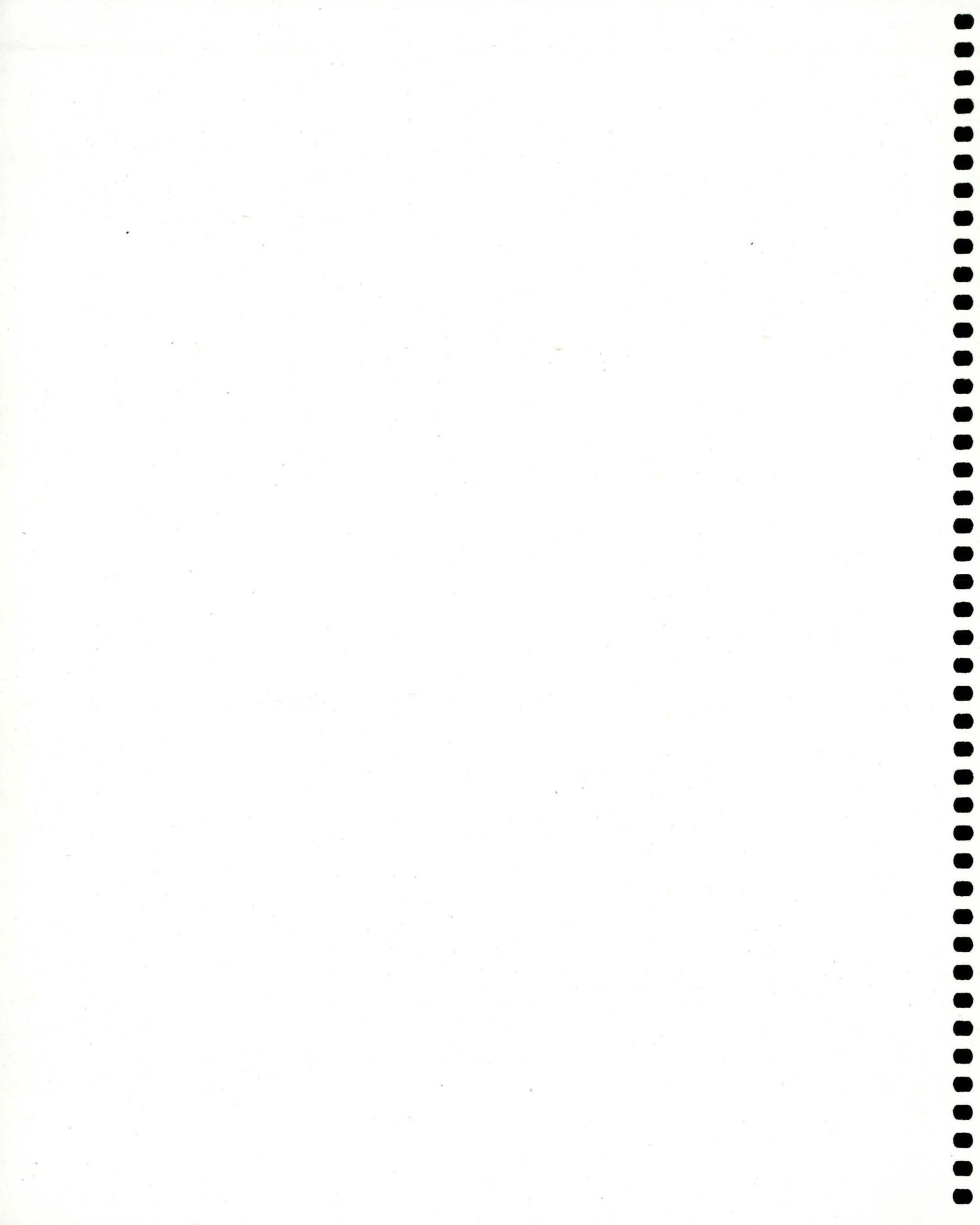
Cône  
hauteur minimale :  
450 mm de jour  
700 mm de nuit  
(référence :  
Tome V – Signalisation routière)



Véhicule immobilisé  
ou obstacle

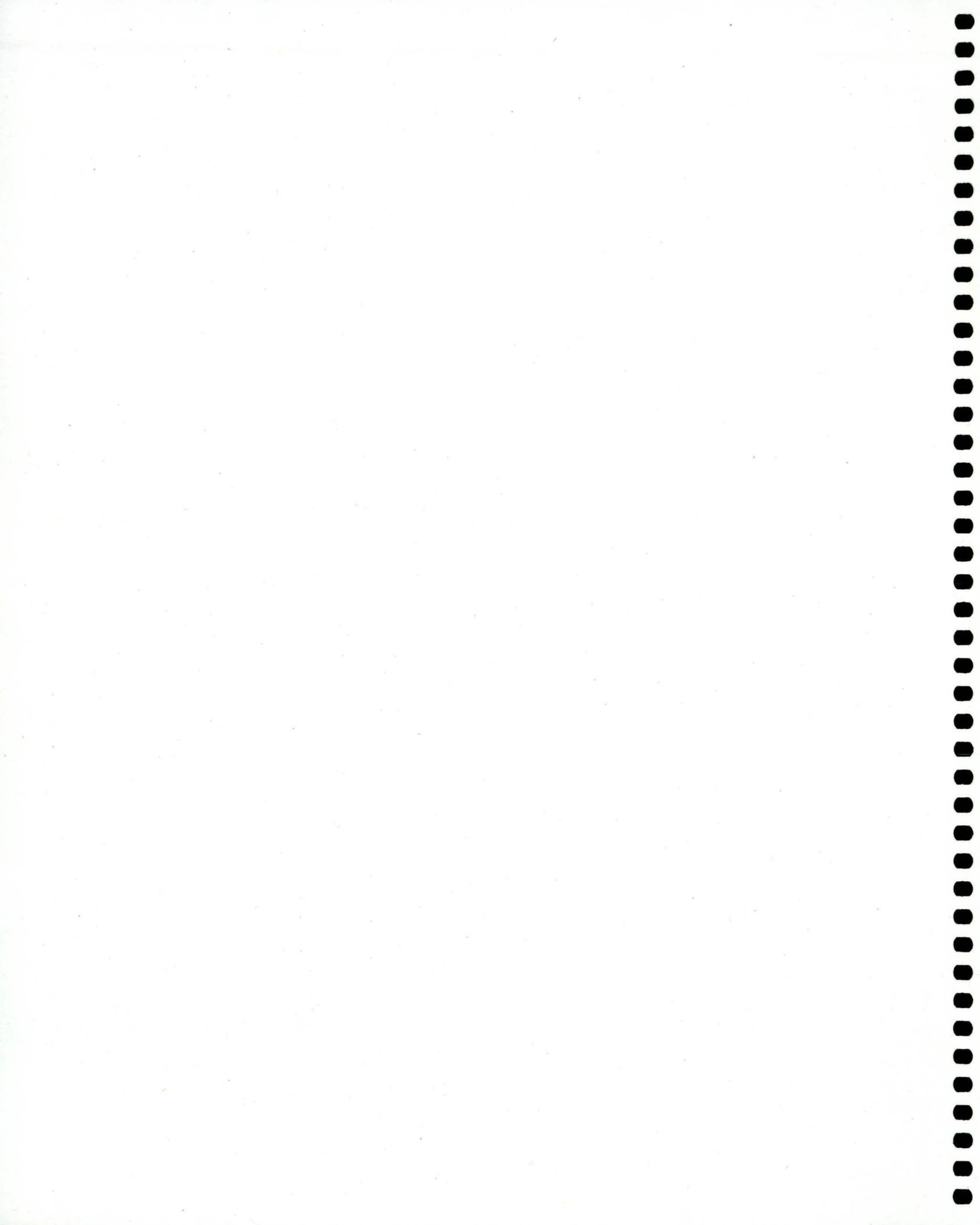


Véhicule de  
protection



## **Annexe III**

***Valeurs à préconiser par les intervenants  
de première ligne du ministère en matière  
d'interventions d'assistance à l'utilisateur***



### **Annexe III – Valeurs à préconiser par les intervenants de première ligne du Ministère**

L'Administration publique est appelée à accomplir une mission d'intérêt public en raison des services importants qu'elle doit rendre à la population du Québec et du fait que ces services sont financés par l'ensemble de la collectivité.

Cette mission, l'Administration publique doit la remplir non seulement avec efficacité, mais aussi dans le respect de valeurs fondamentales.

C'est pourquoi la Loi sur la fonction publique reflète de telles valeurs lorsqu'elle édicte des normes de comportement telles que l'assiduité, la compétence, la loyauté, le respect, l'intégrité, l'impartialité, la neutralité, la discrétion et la réserve. Il en est de même de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif, qui prévoit l'imposition de normes d'éthique et de déontologie applicables aux administrateurs publics.

Ces valeurs prennent une importance accrue en raison de l'autonomie d'action, de la responsabilisation, de la transparence et de la primauté des services aux citoyens réaffirmées par la Loi sur l'administration publique.

La qualité des services aux citoyens et la poursuite de l'intérêt public interpellent donc au plus haut point tous les membres de l'Administration publique québécoise, qu'il s'agisse de ses dirigeants, de ses fonctionnaires ou de ses autres employés. Ces valeurs orientent la façon de concevoir la relation entre l'Administration publique et les citoyens.

Ces impératifs s'appuient sur des valeurs éthiques qui servent d'assise aux membres de l'Administration publique et dont il convient d'affirmer les plus fondamentales.

#### **Compétence**

Chaque membre de l'Administration publique s'acquitte de ses tâches avec professionnalisme. Il met à contribution ses connaissances, ses habiletés et son expérience dans l'atteinte des résultats visés. Il est responsable de ses décisions et de ses actes ainsi que de l'utilisation judicieuse des ressources et de l'information mises à sa disposition<sup>2</sup>.

Voici des applications de cette valeur par le travailleur dans le cas d'une intervention d'assistance à l'utilisateur :

Il agit avec professionnalisme et offre un service de qualité à la clientèle, aux usagers de la route ainsi qu'aux partenaires.

En tout temps, il assure sa sécurité dans le contexte de l'accomplissement de son travail. Il priorise dans son travail sa sécurité et celle de l'utilisateur de la route et il reconnaît les risques liés à sa fonction. Il agit donc, en toutes circonstances, de façon sécuritaire pour lui-même, les usagers de la route et les partenaires.

Il n'abandonne pas un usager ou un blessé ayant besoin d'assistance (selon les dispositions du Code civil du Québec).

Il indique à l'utilisateur les comportements que ce dernier doit adopter afin de maximiser sa sécurité.

2. Déclaration de valeurs de l'Administration publique québécoise.

Il travaille en étroite collaboration avec le personnel du Ministère et celui des diverses organisations d'urgence appelées à intervenir sur le réseau routier. Il veille à réaliser en priorité les activités liées à sa tâche et il prête assistance à l'utilisateur en détresse dans la mesure de ses capacités et de ses compétences.

Il peut, selon les circonstances et en fonction de ses capacités, procéder à des interventions mineures afin d'assurer une gestion plus sécuritaire de la situation.

Il fait preuve de clarté, de précision et de brièveté dans ses communications avec les organisations d'urgence. Il fait preuve de discrétion et utilise un langage poli et respectueux.

Il s'assure de disposer en tout temps de l'équipement nécessaire à l'accomplissement de sa tâche.

Il favorise le développement de sa profession par l'échange de ses connaissances et par sa participation à des séances de formation.

Il connaît ses compétences et leurs limites ainsi que son rôle et celui de ses collègues de même que celui des différents partenaires.

## **Impartialité**

*Chaque membre de l'Administration publique fait preuve de neutralité et d'objectivité. Il prend ses décisions dans le respect des règles applicables et en accordant à tous un traitement équitable. Il exerce ses fonctions sans considérations partisans<sup>3</sup>.*

Voici des applications de cette valeur par le travailleur dans le cas d'une intervention d'assistance à l'utilisateur :

Il agit avec discernement et professionnalisme en tout temps. De plus, il exerce ses fonctions sans considérations partisans et il fait preuve d'une attitude où transparait l'esprit organisationnel.

Afin de maintenir son impartialité, il s'assure que ses actions n'occasionnent aucun conflit d'intérêts ou apparence de conflit. De plus, il signale à son supérieur immédiat toute situation où il est raisonnable de croire à un conflit d'intérêts ou à l'apparence d'un conflit.

Il doit éviter tout affrontement ou toute escalade dans des situations où un usager devient agressif et demander l'aide de ses collègues ou celle d'un partenaire.

Il ne communique pas avec un plaignant lorsqu'il est informé d'une enquête portant sur sa conduite ou sa compétence, ou lorsqu'il a reçu la signification d'une plainte à son endroit.

Il achemine aux personnes concernées toute l'information pertinente (plaintes, commentaires, réclamations et observations).

3. Déclaration de valeurs de l'Administration publique québécoise.

## Intégrité

Chaque membre de l'Administration publique se conduit d'une manière juste et honnête. Il évite de se mettre dans une situation où il se rendrait redevable à quiconque pourrait l'influencer indûment dans l'exercice de ses fonctions<sup>4</sup>.

Voici des applications de cette valeur par le travailleur dans le cas d'une intervention d'assistance à l'utilisateur :

Il refuse tout pot-de-vin, toute ristourne, tout avantage ou autre cadeau pour lui-même ou pour un tiers et il ne sollicite aucun avantage, matériel ou autre.

Il fait preuve de transparence quant à ses actions et décisions. En outre, il rend compte de celles-ci lorsqu'on lui en fait la demande.

Il connaît et respecte les valeurs et principes du ministère des Transports du Québec ainsi que les programmes offerts, les conventions, les codes et les lois le régissant.

Il n'utilise pas l'équipement, l'uniforme, les pièces d'identité ou les autres ressources mises à sa disposition en dehors de ses heures de travail ou à des fins autres que celles liées à l'exercice de ses fonctions.

## Loyauté

Chaque membre de l'Administration publique est conscient qu'il est un représentant de celle-ci auprès de la population. Il exerce ses fonctions dans le respect de la volonté démocratique exprimée librement par l'ensemble des citoyens<sup>4</sup>.

Voici des applications de cette valeur par le travailleur dans le cas d'une intervention d'assistance à l'utilisateur :

Il est loyal et dévoué dans ses relations avec les usagers de la route et les partenaires.

Il contribue par ses actions, comportements et attitudes à susciter la confiance du public envers le ministère des Transports. Il agit avec honnêteté, justice et respect.

Il se présente obligatoirement comme employé du ministère des Transports du Québec à l'utilisateur en difficulté. À cette fin, il utilise avec discernement les pièces justificatives mises à sa disposition.

4. Déclaration de valeurs de l'Administration publique québécoise.

## **Respect**

*Chaque membre de l'Administration publique manifeste de la considération à l'égard de toutes les personnes avec qui il interagit dans l'exercice de ses fonctions. Il fait preuve de courtoisie, d'écoute et de discrétion à l'égard des personnes avec lesquelles il entre en relation dans l'exercice de ses fonctions. Il fait également preuve de diligence et évite toute forme de discrimination<sup>5</sup>.*

Voici des applications de cette valeur par le travailleur dans le cas d'une intervention d'assistance à l'utilisateur :

En tout temps, il fait preuve, envers les usagers de la route et les partenaires, de courtoisie, de prévenance, de considération et de politesse.

Il fait preuve de compréhension à l'égard de la situation de vulnérabilité et de dépendance dans laquelle se trouve l'utilisateur de la route en difficulté.

Il fait preuve, pendant ses interventions, de diligence envers les usagers et les partenaires.

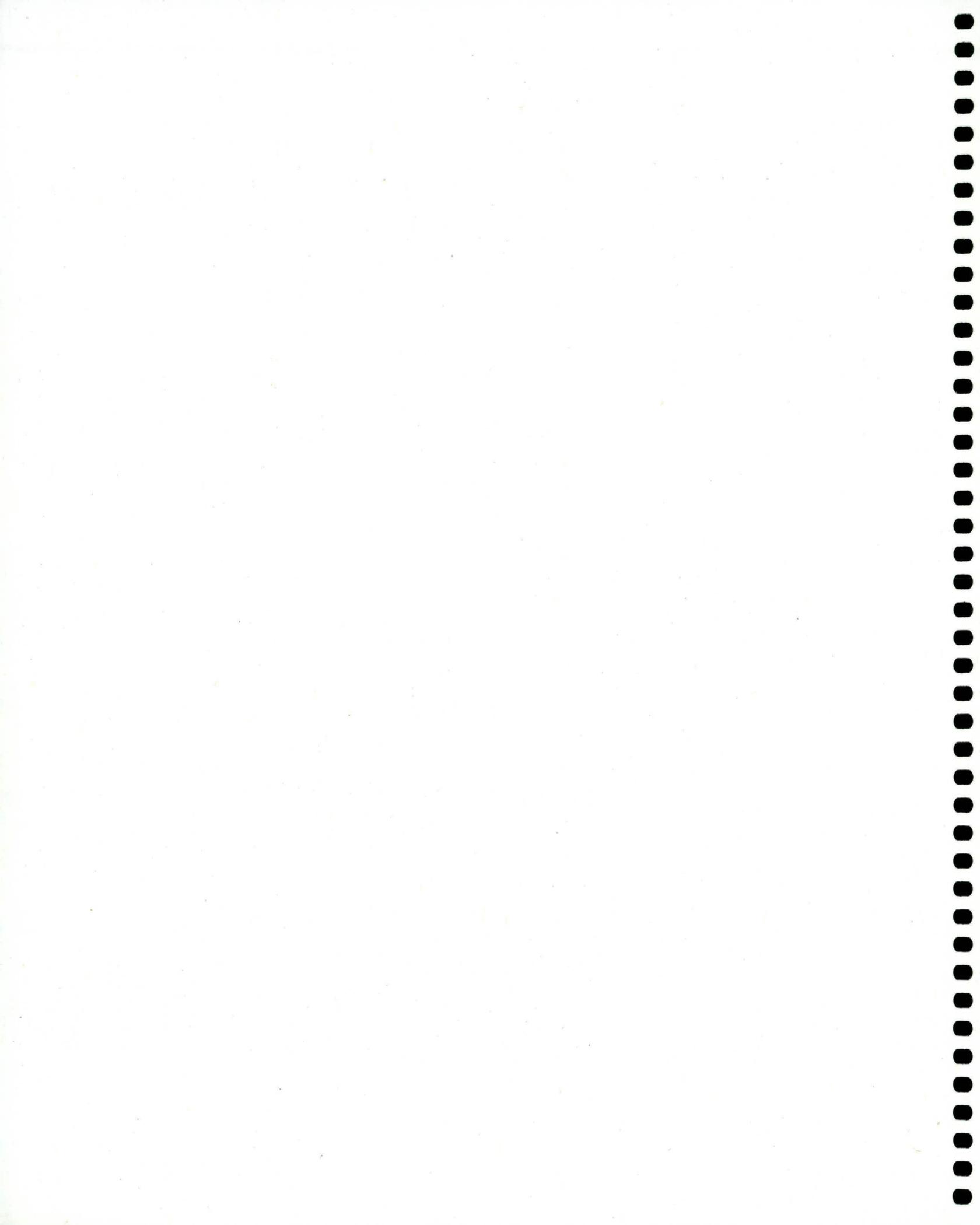
Il respecte le droit de l'utilisateur de refuser l'aide. Il en avise cependant son supérieur ou les partenaires concernés.

---

5. Déclaration de valeurs de l'Administration publique québécoise.

# **Annexe IV**

**Planche de signalisation TCD 090**



Annexe IV – Planche de signalisation TCD 090

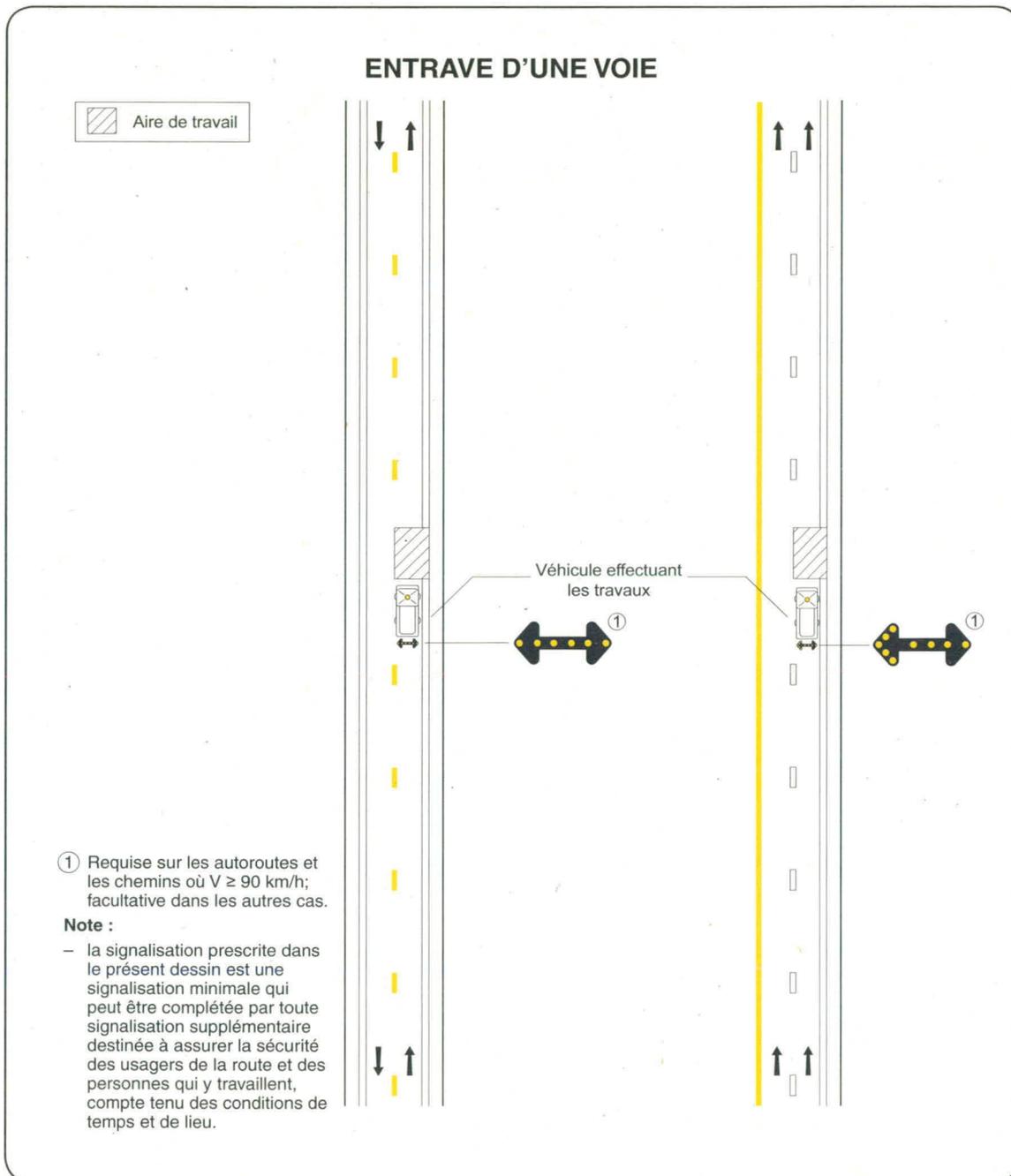
Tome <b>V</b>
Chapitre <b>4</b>
Numéro <b>TCD 090</b>
Date <b>Déc. 2004</b>

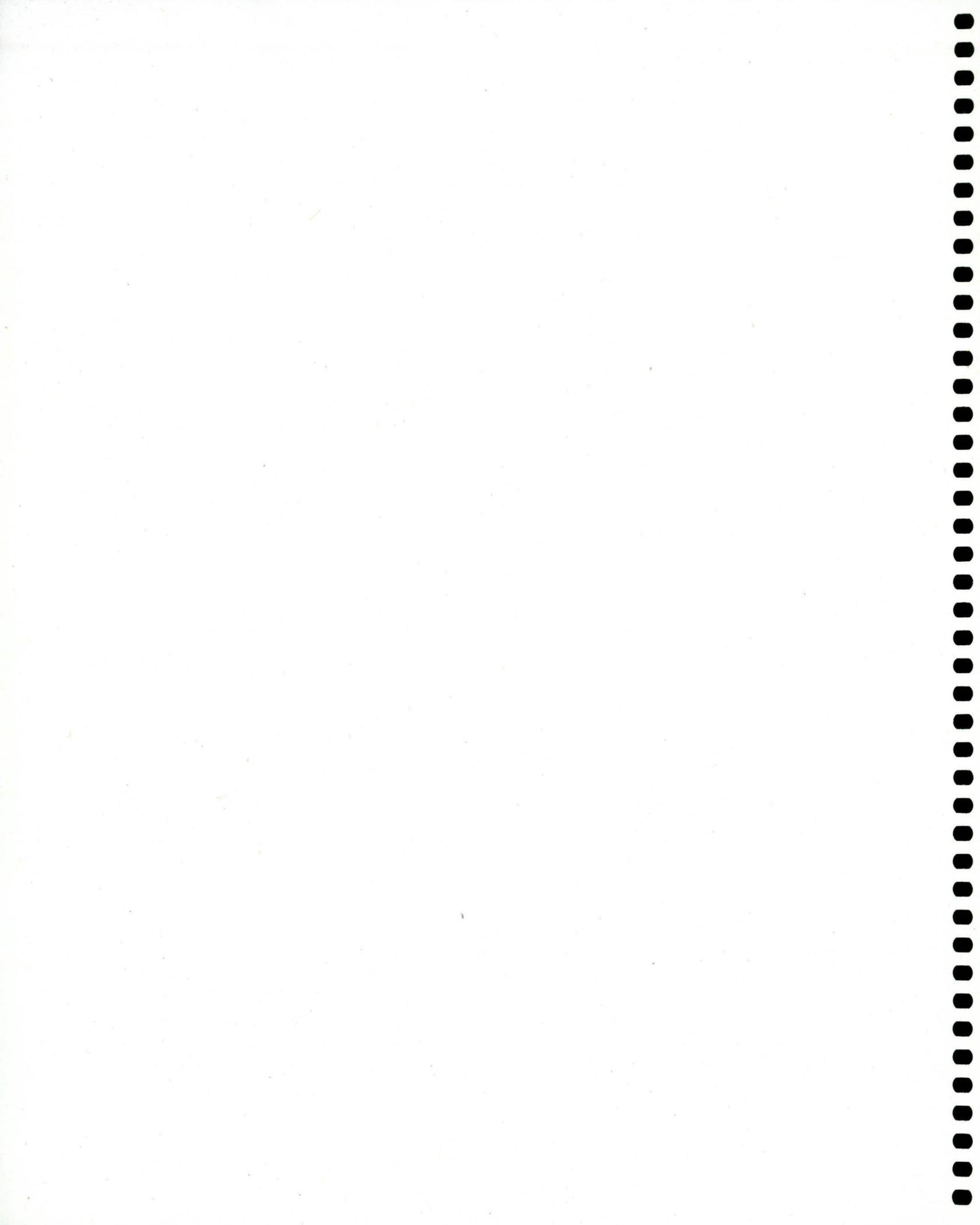
**DESSIN NORMALISÉ**

**SIGNALISATION DES TRAVAUX  
DE MOINS DE 15 MINUTES  
IMPRÉVISIBLES ET NON  
PROGRAMMABLES**



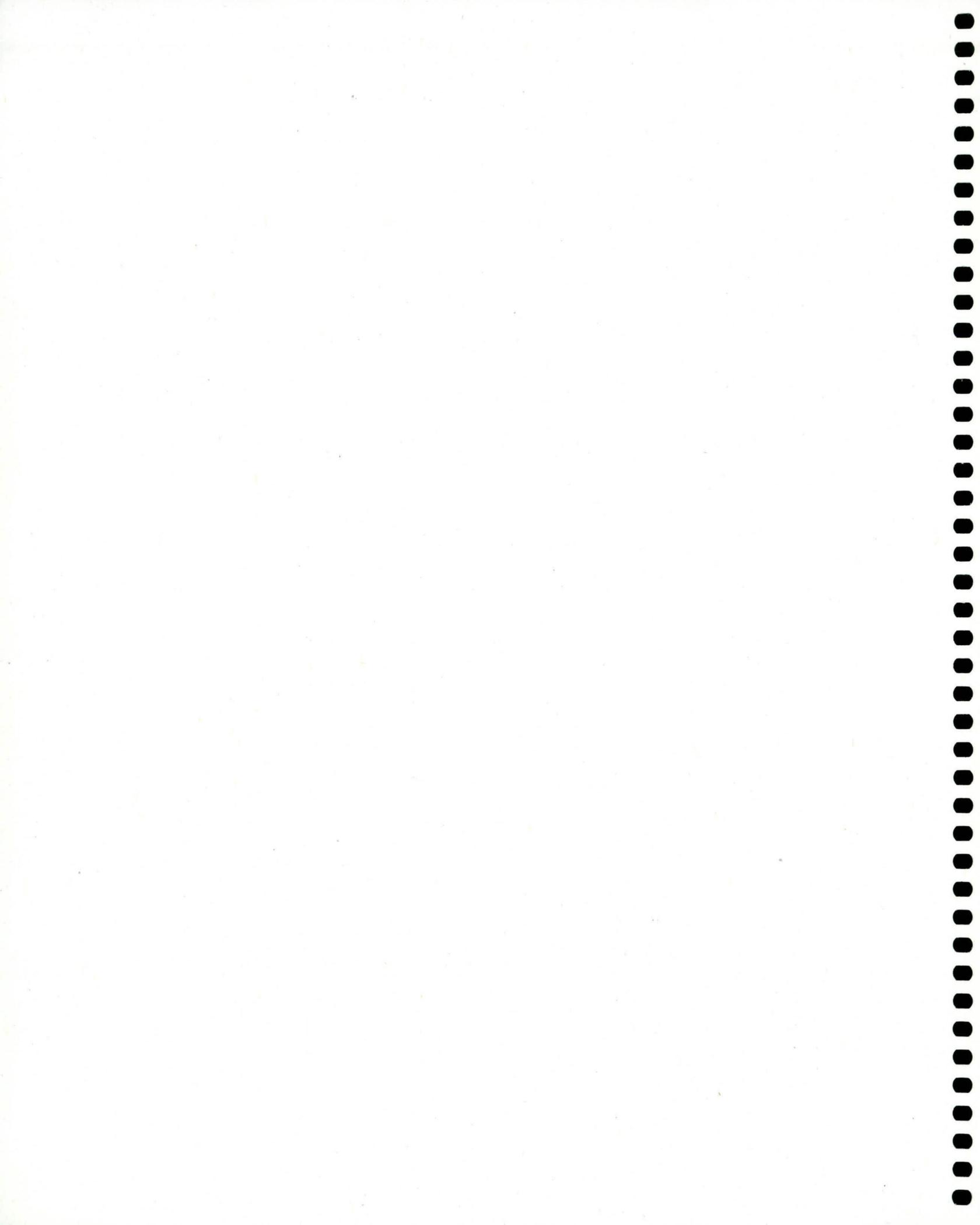
**NORME**





# **Annexe V**

***Aide-mémoire concernant le processus d'intervention***



**Annexe V – Aide-mémoire concernant le processus d'intervention**

## PROCÉDURE D'INTERVENTION SÉCURITAIRE

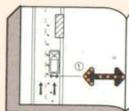
### Consignes de base



1. Évaluer les risques en fonction des besoins



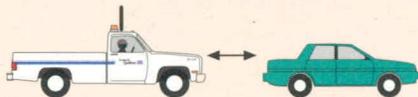
2. Mobiliser les ressources nécessaires



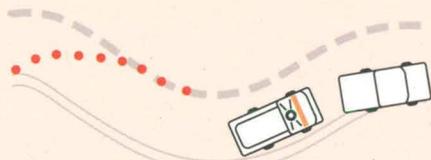
3. Agir avec sa connaissance des séquences



4. Ralentir graduellement son véhicule



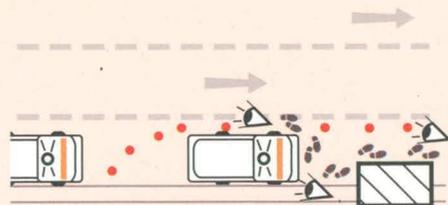
5. Maintenir une distance sécuritaire entre les véhicules



6. S'assurer d'être visible des usagers en tout temps



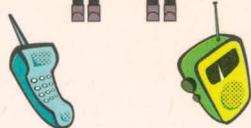
7. Garder les roues en ligne droite et appliquer le frein de stationnement avant de descendre du véhicule



8. Observer la circulation à partir du véhicule, de l'accotement ou de l'aire protégée par son véhicule



9. Porter l'équipement de protection individuelle



10. Transmettre l'information aux partenaires et aux responsables



Le ministère des Transports du Québec est responsable de l'exploitation du réseau routier supérieur de l'ensemble de la province. De ce fait, il doit assumer une part importante des responsabilités liées à l'assistance aux usagers en difficulté et gérer les risques associés à ces situations d'urgence.

Il est donc essentiel de fournir un outil efficace au personnel de première ligne du Ministère travaillant au quotidien sur le réseau afin que les interventions d'assistance à l'utilisateur soient réalisées de façon sécuritaire pour tous : les intervenants de première ligne, les partenaires, les usagers en difficulté et les autres usagers. C'est l'objectif premier du présent guide.

Le *Guide d'intervention pour l'assistance à l'utilisateur* présente donc de l'information pertinente favorisant des interventions efficaces et sécuritaires de la part des intervenants de première ligne du Ministère. Parmi celles-ci, se trouvent un processus d'intervention sécuritaire et des séquences types de mise en place des repères visuels.

Nous invitons donc les gestionnaires et le personnel du Ministère à poursuivre dans la démarche d'amélioration continue en assistance à l'utilisateur.

