

**SERVICE DE L'INFORMATION ET DU  
RENSEIGNEMENT**

**DIVISION EST**



**Saison des travaux routiers 1992**

**Rapport et évaluation de fonctionnement**

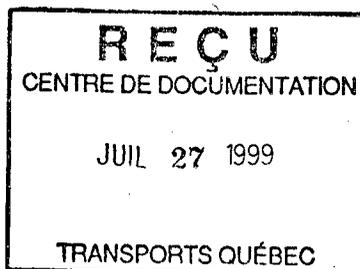
**Paul Beaulne et Rachel Delisle  
Service de l'information et du renseignement  
Division Est  
Direction des communications  
27 avril 1993**

CANQ  
TR  
BSM  
CO  
300

554853

# SERVICE DE L'INFORMATION ET DU RENSEIGNEMENT

## DIVISION EST



Saison des travaux routiers 1992

Rapport et évaluation de fonctionnement



MINISTÈRE DES TRANSPORTS  
DIRECTION DE L'OBSERVATOIRE EN TRANSPORT  
SERVICE DE L'INNOVATION ET DE LA DOCUMENTATION  
700, Boul. René-Lévesque Est, 21e étage  
Québec (Québec) G1R 5H1

Paul Beaulne et Rachel Delisle  
Service de l'information et du renseignement  
Division Est  
Direction des communications  
27 avril 1993

GANQ  
TR  
DSM  
CO  
300

## Table des matières

INTRODUCTION.....	3
1. INFORMATION.....	5
1.1. Réunion préparatoire.....	6
1.2. Annonce des travaux.....	6
1.3. Rédaction des communiqués.....	7
1.4. Relations avec les médias.....	10
1.4.1. La cueillette de l'information.....	10
1.4.2. La diffusion de l'information.....	11
1.4.3. Rencontres de presse.....	13
1.5. Relations avec les partenaires.....	14
2. RENSEIGNEMENT.....	16
2.1. Ressources humaines.....	16
2.2. Statistiques sur les demandes d'information.....	17
2.3. Schéma d'intervention.....	18
2.4. Diffusion des communiqués.....	19
2.5. Tableau synthèse.....	20
2.6. Transfert des lignes à Montréal.....	21
2.7. Commentaires du public.....	22
3. RECOMMANDATIONS.....	24
3.1. Information.....	24
3.2. Renseignement.....	26
CONCLUSION.....	27
LISTE DES ANNEXES	
Annexe 1. Procédure de diffusion d'un communiqué.....	28
Annexe 2. Note de Marc Laurin aux directeurs régionaux.....	30
Annexe 3. Lettre de la Sûreté du Québec.....	35
Annexe 4. Statistiques sur le renseignement.....	38
Annexe 5. Formulaire de commentaires, suggestions et plaintes.....	44

## INTRODUCTION

C'est bien connu, la belle saison ramène les travaux routiers. Durant cette période, les routes deviennent quelquefois de véritables chantiers : construction, corrections de courbes, marquage, entretien des structures, couches d'usure, etc. Voilà autant de travaux qui risquent de perturber la circulation si nous ne prenons pas toutes les précautions nécessaires pour minimiser les impacts.

Dans ce contexte, le Service de l'information et du renseignement (S. I. R.) joue un rôle de première ligne puisqu'il coordonne la transmission de l'information aux médias, relayeurs privilégiés, ainsi que les services de renseignement au public. Il y va non seulement du confort du citoyen, mais aussi de sa sécurité. Fermetures de routes, déviations, ralentissements, toutes ces situations peuvent entraîner des conséquences graves pour l'automobiliste si nous n'arrivons pas à bien l'informer des événements et à le diriger vers les routes plus dégagées.

Répetons-le, c'est une question de sécurité. C'est aussi une question d'image du Ministère. Le public a déjà une opinion relativement négative du personnel de la voirie et, si nous ne prenons pas toutes les mesures nécessaires pour faciliter la circulation durant la période des travaux, cette image ne peut que continuer à se détériorer. La population veut de meilleures routes, mais elle devient vite impatiente lorsque nous effectuons les travaux. Voilà la problématique délicate avec laquelle nous devons composer. Voilà toute l'importance du rôle

que peut jouer notre service dans la réussite de la saison des travaux routiers.

Le présent rapport a pour objectif de faire le bilan de la saison 1992 et de proposer des modifications au fonctionnement des opérations du service pour en améliorer la qualité et l'efficacité. Pour y arriver, nous traiterons distinctement le volet des relations de presse et celui du renseignement afin de bien cerner les problématiques particulières à ces deux entités. De plus, il faudra toujours avoir à l'esprit que ce rapport ne se rapporte qu'à la Division Est du service et qu'il ne saurait avoir de portée sur l'ensemble des activités du S. I. R. sans une analyse plus approfondie.

Question de situer le contexte, voici d'abord quelques données générales se rapportant à la saison dernière :

territoire	Est du Québec : (Bas-St-Laurent - Gaspésie, Côte-Nord, Saguenay - Lac-St-Jean, Québec, Chaudière - Appalaches, Mauricie - Bois-Francis (en partie)
durée des travaux	1 <sup>er</sup> avril au 15 novembre (6 mois 1/2)
mois intensifs des travaux	juillet, août, septembre, octobre (4)
nombre de communiqués émis	162
nombre de demandes de renseignements sur les travaux	1 838
personnel permanent	2 agents d'information 5 préposés au renseignement
personnel d'été (mi-mai à mi août)	1 stagiaire en communication 1 préposé au renseignement

## 1. INFORMATION

L'été dernier, le mandat des relations de presse était assuré par deux agents d'information permanents auquel s'est ajouté un étudiant en communication de l'Université de Sherbrooke. Le travail de ces agents comporte plusieurs volets : préparation de la saison, conférence de presse pour annoncer les travaux, rédaction de communiqués, réponses aux demandes d'information et relations avec les différents partenaires.

Pour assurer cette tâche, il était prévu qu'un des agents permanents y consacrerait une bonne partie de son temps, aidé de l'étudiant. Toutefois, devant l'abondance et l'exigence du travail, il a fallu, à maintes reprises, affecter à ce travail le deuxième agent d'information pour arriver à respecter les demandes dans les délais prescrits. À partir du départ du stagiaire à la mi-août, le problème devient particulièrement aigu puisque nous sommes au coeur de la période des travaux. Cette situation a entraîné une impossibilité à réaliser d'autres mandats de notre service ou à annuler certaines actions prévues pour réaliser l'objectif de développement des relations de presse.

Il est donc fondamental de prévoir qu'un deuxième agent d'information devra se consacrer à plein temps à cette opération. De plus, le poste de stagiaire devrait être remplacé par un emploi occasionnel qui s'étendrait du 1er avril au 15 novembre et assurer ainsi la présence d'une équipe complète pour toute la durée des travaux.

## 1.1. Réunion préparatoire

Une fois la programmation approuvée (fin mars), des rencontres entre les principaux intervenants des régions (chefs de districts, responsables des travaux, etc.), les agents d'information responsables des relations de presse et le chargé de projet de la Direction des communications ont été organisées.

Ce genre de rencontre est essentielle pour passer en revue la programmation et identifier les travaux qui auront un impact majeur sur la circulation au cours de la saison. En outre, cet exercice permet à l'agent d'information de se familiariser avec les sites de travaux, de questionner les responsables et de planifier certaines activités médiatiques. De plus ces rencontres permettent d'établir un contact avec les responsables des chantiers avec qui l'agent d'information devra communiquer tout au long de la saison.

Il est important de bien sensibiliser les intervenants régionaux à l'importance des relations avec la presse et du rôle qu'ils jouent dans le réseau de diffusion de l'information. On n'insistera jamais assez sur ce rôle et, en particulier, sur la nécessité de transmettre les informations rapidement.

Afin que ces rencontres profitent au maximum, elles doivent être tenues le plus tôt possible, avant même le début de premiers travaux.

## 1.2. Annonce des travaux

Dès le mois de mars, les journalistes nous interrogent sur les travaux à venir. Au départ, il nous faut attendre que la programmation soit officiellement approuvée. De plus, nous devons attendre que les travaux soient publiquement annoncés, généralement par les députés. Pour les travaux de la région de Québec, la situation est légèrement différente puisque nous avons organisé une conférence de presse le 27

avril 1992 à l'occasion de laquelle le ministre Robert Middlemiss a dévoilé l'ensemble des travaux, dont le cas majeur du Pont de Québec.

Le problème s'est posé de façon plus importante dans certaines régions où le député tardait à faire l'annonce publique, nous empêchant de transmettre aux journalistes l'information disponible. Il faut se rappeler, qu'à cette époque, le bureau de Québec assurait les relations de presse pour l'ensemble du territoire Est, à l'exception de la région Mauricie - Bois-Francs. Cette année les conseillers régionaux seront aux prises avec la même situation.

Il serait souhaitable qu'un délai maximum soit accordé aux députés pour procéder aux annonces officielles, de manière à ce que les agents d'information puissent ensuite transmettre toutes les informations aux médias qui le demandent. Cette attitude rejoindrait les objectifs de transparence et de pro-action établis par la nouvelle vision ministérielle et la politique de communication actuellement en élaboration.

### 1.3. Rédaction des communiqués

La procédure qui doit être suivie pour l'émission des communiqués de presse de travaux est établie par le Cadre de fonctionnement de la Direction des communications et le Schéma d'intervention concernant les fermetures de voies de circulation utilisé dans la région de Montréal et que nous adaptons au besoin de notre région. Selon cette procédure, ~~les demandes de rédaction de communiqué des districts doivent nous parvenir au moins cinq jours à l'avance sur le formulaire Fiche signalétique des travaux~~ que nous avons utilisé tout au cours de la saison en remplacement de celui *Avis de travaux* utilisé antérieurement.

Le communiqué est alors rédigé par un agent d'information qui le fait vérifier par le réviseur linguistique et approuver par le demandeur avant de procéder à sa diffusion selon les règles de procédures

établies. Cette façon de faire s'est avérée très efficace... dans les cas où elle a pu être appliquée.

Les demandes ne nous parviennent presque jamais cinq jours à l'avance. Nous croyons qu'il serait possible d'améliorer ce point. En effet, ~~les responsables des chantiers pourraient nous faire parvenir la fiche signalétique selon les délais prescrits pour que nous puissions préparer le communiqué quitte à nous confirmer le jour et l'heure précise la veille du début des travaux.~~ Nonobstant cette règle, ~~un délai de moins longue~~ durée peut être acceptable dans un contexte ~~particulier~~. Il y a effectivement des ~~cas fortuits et des urgences~~ qui nécessitent l'émission de communiqués à la dernière minute et nous considérons cette situation normale. Des travaux peuvent avoir été décidés à la dernière minute, un contrat peut avoir été signé en retard, un chantier peut rester en opération alors qu'il devait fermer avant l'heure de pointe, etc. Mais ~~ces situations doivent être l'exception.~~

Cependant, il faut comprendre que les demandes qui nous sont adressées en fin de journée nous occasionnent certains problèmes. Afin d'assurer la qualité et l'efficacité de nos messages, il y a, entre la rédaction et la diffusion, différentes étapes à franchir que nous avons mentionnées plus haut (voir aussi Annexe 1). À chaque étape, il y a un délai d'intervention qui augmente le temps de réalisation et ce, sans compter les problèmes qu'on peut rencontrer ou le départ d'un des intermédiaires. Occasionnellement, nous pouvons transgresser les étapes de production sans mettre en péril la qualité de l'information transmise. Cependant, lorsque cette situation devient régulière, le résultat ne peut que souffrir en qualité et en efficacité.

Il nous faut ici ouvrir une parenthèse pour souligner que notre Division n'avait pas, en 1992, d'agent(e) de secrétariat attitré(e). Nous bénéficions de l'aide de l'agente d'un autre service. Il va sans dire que cette situation causait de nombreux problèmes de disponibilité et d'efficacité. Nous n'avions même pas d'ordinateur entièrement à notre disposition pour la saisie des communiqués et nous devions emprunter celui d'un autre service. Cette situation devrait être réglée puisque

qu'un poste d'agent de secrétariat nous a été alloué. Il faudrait cependant penser à équiper les agents d'information de l'équipement informatique nécessaire à l'accomplissement de leurs tâches.

De plus, il est important de tenir compte du fait que les ~~chroniqueurs routiers sont nos principaux relayeurs d'information à l'heure de pointe. C'est en fin de journée que nous pouvons rejoindre les automobilistes pour les informer des travaux du soir et du lendemain matin.~~ Si nous tardons à informer ces relayeurs privilégiés, il devient difficile de les contacter et, en conséquence, notre message ne rejoint pas la clientèle. On peut imaginer le résultat.

Afin d'améliorer cette situation, le 7 août dernier, M. Marc Laurin, alors chef du S. I. R., a transmis une note aux directeurs régionaux. Celle-ci avait pour objet de les informer, ainsi que leur personnel, des étapes que doit franchir la production d'un communiqué avant sa diffusion, ainsi que la période de la journée où il doit être diffusé pour être efficace (voir Annexe 2). Dans les jours qui ont suivi, le problème s'est quelque peu atténué sans toutefois se résorber complètement. Mais les bonnes habitudes se perdent aussi vite que se prennent les mauvaises et les retards ont repris. Aussi, il nous apparaît important qu'une directive soit émise par le sous-ministre adjoint responsable enjoignant le personnel à respecter la procédure établie.

Nous estimons important de faire un commentaire sur cette situation. Nous savons très bien que les demandes adressées en fin de journée n'étaient pas toutes des décisions de dernière minute. Il y a un peu de négligence dans cette attitude. Nous croyons qu'il faut sensibiliser davantage le personnel des districts à l'importance des communications pour les convaincre d'améliorer leur façon de faire, augmenter l'efficacité et éviter les tensions qui se développent nécessairement lorsque le climat de travail se détériore à cause des retards répétés.

Pour la prochaine saison, il est impératif que ces demandes soient des cas fortuits ou des urgences. Cet aspect du travail devra être abordé

lors des réunions préparatoires du début de saison afin que tous les intervenants soient sensibilisés aux contraintes respectives de chacun.

En terminant ce point, il est important de noter que la présence d'agents d'information en région facilitera ce travail en assurant une présence plus près du «client». En ce sens, et s'appuyant sur la vision ministérielle, il est primordial que des professionnel(le)s s'occupent des communications directement dans les régions. Ils (elles) seront à même de faire un travail beaucoup plus efficace que nous ne le pouvons de Québec.

#### **1.4. Relations avec les médias**

Durant la période des travaux, les journalistes et, principalement les chroniqueurs routiers, deviennent des «clients» assidus du S. I. R. Dans ce contexte, nous avons tout intérêt à établir avec ceux-ci des relations harmonieuses et constantes puisque c'est par eux que passent nos messages. Outre la diffusion des communiqués dont nous venons de parler, nous devons répondre à un grand nombre de demandes d'information concernant les travaux. Pour y répondre, nous devons nous-même bénéficier de sources d'informations rapides et fiables.

##### **1.4.1. La cueillette de l'information**

De façon générale, notre principale source d'information est le district. Le personnel en charge des travaux peut nous fournir toutes les informations concernant les divers chantiers de son territoire. Une deuxième source peut être d'un grand secours. Il s'agit de l'entrepreneur lui-même et nous reviendrons sur les rapports avec lui au chapitre suivant.

Dans une majorité de cas, nous obtenons les informations nécessaires pour répondre aux questions des journalistes dans des délais raisonnables. Cependant, dans encore trop de cas, il se pose le même

problème que pour l'émission des communiqués. Le personnel du district est sur la route durant l'après-midi et ne retourne des réponses à nos demandes qu'en fin d'après-midi, ce qui est beaucoup trop tard pour être efficace. Il est fréquent que nous apprenions un problème sur un chantier par la voix d'un chroniqueur qui, lui, est sur la route. À tout le moins, nous faut-il être en mesure de réagir rapidement pour leur fournir les explications concernant la situation problématique. C'est là une contrainte au maintien de nos bonnes relations avec les journalistes et les chroniqueurs routiers, en plus de nuire à l'image du Ministère.

Il est essentiel d'envisager des solutions à ce problème. Un réseau de téléphones cellulaires (15) semble un choix tout indiqué pour faciliter les communications entre le chantier et le S. I. R. De plus, un étudiant qui pourrait jouer le rôle d'agent de liaison serait un atout fondamental pour améliorer l'efficacité des communications.

En terminant ce point, il est important de souligner l'importance des sources d'information qui seront disponibles en dehors des heures ouvrables. En effet, il est fréquent que nous ne soyons pas en mesure de contacter les responsables le soir ou les fins de semaine. À cet effet, il faut prévoir un réseau téléphonique qui permettra tous les contacts nécessaires et dans tous les sens. L'outil privilégié est le formulaire *Fiche signalétique des travaux* où un espace est prévu pour y inscrire toutes les coordonnées souhaitées.

#### 1.4.2. La diffusion de l'information

Pour diffuser les informations, nous avons développé plusieurs outils de communication. Outre les communiqués dont nous avons déjà parlé, il nous faut répondre à un grand nombre de demandes. Nous produisons aussi des bulletins spéciaux et organisons certaines activités.

Le travail exigé par les demandes d'information des journalistes sur les travaux constitue un des volets importants de notre travail. Nous avons déjà fait état des problèmes reliés à l'obtention de l'information et il ne nous reste qu'à préciser la nécessité d'offrir un service 24 heures. En effet, il nous apparaît fondamental qu'un agent d'information soit en disponibilité 24 heures sur 24, 7 jours par semaine, pour assurer une réponse adéquate aux journalistes. Dotée des outils de travail de base à la maison, cette personne serait en mesure de répondre à la plupart des questions des médias sans devoir se rendre au bureau. Cependant, elle serait disponible, en cas de nécessité, pour s'y rendre et effectuer la production de communiqués.

En 1992, l'horaire de disponibilité ne couvrait pas les périodes de 22 h à 6 h la semaine et de 18 h à 6 h la fin de semaine. Cette situation a occasionné divers retards dans la transmission des informations et a laissé la porte ouverte aux critiques des médias qui n'obtenaient pas les informations demandées. De plus, la disponibilité sur 24 heures permettrait de répondre à certaines exigences du Plan des mesures d'urgence actuellement en préparation. Nous croyons que cet aspect du problème est directement relié à la sécurité des citoyens et qu'il s'agit d'un service essentiel. Cette amélioration sera effectuée en 1993, puisque l'autorisation a été accordée dernièrement.

Bien que quelque peu tardive, l'entente prise avec les quotidiens *Le Soleil* et le *Journal de Québec* a été une heureuse initiative. Cette entente consistait à publier, chaque samedi, une liste des travaux en cours sur les grands axes de la province. Ce résumé des travaux, produit en collaboration avec la région Ouest, a été une source d'information fort appréciée par les lecteurs et les lectrices de ces deux quotidiens. Entre les mois d'août et d'octobre, dix chroniques ont été produites et publiées par chacun des journaux.

Ce genre d'ententes est des plus bénéfiques pour le Ministère. Par conséquent, elles doivent être non seulement renouvelées pour la prochaine saison, mais développées. À cet égard, il serait souhaitable de négocier le renouvellement de l'entente dès le mois d'avril afin

d'obtenir un emplacement dans l'édition du vendredi et débiter la publication plus tôt en saison. De plus, il serait souhaitable que les agents d'information des régions où il y a des quotidiens participent à l'opération et tentent d'obtenir le même genre d'entente avec ceux-ci.

Parallèlement à ces chroniques, nous diffusons aux médias, à tous les vendredis, en fin d'après-midi, un communiqué appelé *Résumé des travaux routiers*. Ce communiqué effectuait un survol des travaux encore en chantier sur les principaux axes et susceptibles d'avoir une incidence sur la circulation durant la fin de semaine. Cet outil devrait également être maintenu.

#### 1.4.3. Rencontres de presse

Toujours par souci de transparence, il est souhaitable d'organiser, à l'intention des journalistes, des visites de certains chantiers d'envergure tels que le Pont de Québec ou l'autoroute 73 Nord. Ces activités médiatiques, en plus d'être grandement appréciées par les gens de la presse, ont des retombées positives pour le Ministère tout en informant la population de l'évolution des grands travaux, par le biais des reportages qui suivent.

La saison dernière, ce volet des relations de presse n'a pu être exploité fréquemment, compte tenu du peu de ressources dont nous disposions et il est à souhaiter que nous pourrions y consacrer cette année toute l'énergie nécessaire. Néanmoins, nous sommes parvenus à orchestrer trois activités de ce genre : des reportages sur l'asphaltage de l'autoroute du Vallon et sur la construction de l'autoroute 73 Nord ainsi qu'une visite du chantier du Pont de Québec où sept journalistes étaient présents.

### 1.5. Relations avec les partenaires

Nos principaux partenaires sont les entrepreneurs, les policiers municipaux et ceux de la Sûreté du Québec, mais il faut aussi tenir compte d'une foule d'autres partenaires du Ministère pour qui la route est une priorité : les municipalités, la Commission de transport de la Communauté urbaine de Québec (CTCUQ), les clubs d'automobilistes (CAA), les associations de camionneurs, les services ambulanciers, les transporteurs scolaires, etc.

Tous ces intervenants ont besoin d'être informés et selon l'importance des situations, nous adaptons notre plan de diffusion, de manière à obtenir la meilleure efficacité possible. Dans la majorité des cas, notre action se limite à l'envoi des communiqués de travaux. Cependant, nous analyserons deux cas particulièrement importants : les entrepreneurs et les policiers.

Dans le cas des entrepreneurs, il s'agit avant tout d'une source d'information. En 1992, nous ne pouvons pas dire que nos relations avec eux ont été excellentes. En fait, elles n'existaient pratiquement pas. La *Fiche signalétique de travaux* doit nous donner au moins le nom et les coordonnées téléphoniques d'un représentant de l'entrepreneur sur semaine comme le soir et les fins de semaine, mais ces informations étaient absentes dans la majorité des cas. Dans un premier temps, il faut donc resserrer cette procédure pour permettre aux agents d'information de rejoindre les entrepreneurs pour vérifier certaines informations ou pour leur en communiquer. D'autres part, les entrepreneurs devraient être sensibilisés à l'importance de notre rôle pour la sécurité des citoyens ainsi que pour la réussite des travaux. Ils devraient être incités à communiquer plus régulièrement avec nous pour nous indiquer les changements aux horaires ou dans le cours des travaux. Des rencontres avec les entrepreneurs devraient avoir lieu pour les chantiers d'envergure de manière à établir un contact direct entre les agents d'information et eux.

Pour ce qui est des corps policiers, nous sommes surtout concernés par la Sûreté du Québec qui est responsable de la sécurité sur les grands axes. Nos rapports avec eux ne sont pas toujours faciles. Nous nous contentons souvent de leur envoyer nos communiqués. Il faudrait, là aussi, qu'une rencontre soit organisée pour permettre d'élaborer un partenariat basé sur la collaboration. Trop souvent, les policiers nous blâment pour les problèmes rencontrés sur les routes. Une meilleure compréhension des contraintes de chacun favoriserait cette collaboration.

À cet effet, le lieutenant Égide Lemay, de l'unité de sécurité routière de la Sûreté du Québec du district de Québec, dans une lettre adressée à Paul Beaulne, chef de la Division Est du S. I. R., en septembre 1992, soulignait les efforts du Ministère en matière de diffusion de l'information, mais ajoutait «Lorsque vous établirez la rétroaction de votre système, pourriez-vous sensibiliser votre ministère à cette problématique afin que nous puissions obtenir cette information au moins deux semaines à l'avance.» (voir Annexe 3).

Cette remarque appuie les réflexions que nous avons faites sur la nécessité d'améliorer notre réseau de communication. Cependant, il est impensable que nous puissions transmettre les informations deux semaines à l'avance et la demande du lieutenant Lemay démontre clairement qu'il ne connaît pas notre contexte de travail.

Ceci demeure cependant un bon exemple de l'importance de s'asseoir avec certains partenaires pour connaître leurs besoins et développer des mécanismes de partenariat. Un agent d'information devrait donc prendre en mains ce dossier et développer une stratégie pour améliorer ces relations en 1993.

## 2. RENSEIGNEMENT

Le volet du renseignement est intimement lié aux relations de presse et la période des travaux routiers permet de le comprendre davantage. D'un côté, nous informons les médias qui relaient l'information au public et, de l'autre, nous répondons aux interrogations des citoyens.

Le service de renseignement est déjà bien implanté depuis quelques années et l'analyse de son fonctionnement permettra de déterminer ses points forts, mais aussi ses faiblesses pour en arriver à recommander certaines actions pour améliorer la prochaine saison.

### 2.1. Ressources humaines

En 1992, les ressources humaines disponibles étaient composées de six (6) personnes : un chef d'équipe, quatre préposés permanents et une étudiante.

L'horaire de travail du chef d'équipe était de 8 h à 16 h, alors que les préposés formaient deux équipes qui se partageaient les horaires de 7 h à 15 h et de 10 h à 18 h, et ce, en alternance, d'une semaine à l'autre. L'horaire de l'étudiante était ajusté en rapport avec les périodes de vacances des autres préposés pour assurer la stabilité du service.

En 1993, la situation sera sensiblement la même quoique certaines remarques s'imposent. En effet, le nouveau service Info-camionnage est maintenant offert par notre Division. Pour assurer ce nouveau mandat, nous avons obtenu un poste supplémentaire de technicien, mais nous avons dû consacrer un des préposés permanents à cette tâche et, en conséquence, sa disponibilité s'en est trouvée réduite pour

remplir les autres mandats de la Division. Lors de l'élaboration du projet de la ligne Info-camionnage, nous avons établi la nécessité de remplacer ce poste de préposé par un nouveau poste permanent et, avec la saison des travaux qui arrive, il devient urgent de régler ce problème.

Actuellement, nous n'avons aucune approbation ni pour ce poste ni pour des postes d'étudiants. Il nous semble très dangereux d'entreprendre la saison avec seulement trois préposés permanents, surtout si on pense que chacun aura droit à une période de vacances. Nous croyons qu'un poste d'étudiant devrait être automatiquement alloué à chaque année pour répondre à ce besoin particulier.

## 2.2. Statistiques sur les demandes d'information

Selon un tableau statistique dressé par Anne Baillargeon, du bureau de Montréal, à partir de données recueillies manuellement par les préposés, on peut constater qu'entre le 1<sup>er</sup> avril et le 31 octobre 1992, 2 062 appels (9 %) concernaient les travaux routiers sur les 22 594 appels reçus par le service du renseignement de Québec. C'est le principal sujet de demandes d'information après l'état des routes et l'assistance annuelle du Ministère (voir Annexe 4)

Si on analyse les données mensuelles, on constate que c'est aux mois de juillet et août que nous recevons le plus de demandes, suivis de près par les mois de septembre et octobre.

Si on ne tient compte que des statistiques de réponses aux demandes des citoyens, on constate que la charge de travail reliée à cette tâche équivaut environ à la moitié de celle d'un employé à temps plein. Si on ajoute à cela, la nécessité d'informer les médias des fermetures de dernière minute par téléphone, de diffuser les communiqués par télécopieur, de compléter des tableaux synthèse, de la recherche d'information concernant certaines rumeurs auprès des districts, etc., on comprend facilement l'importance du travail qui est relié à ce

mandat et la nécessité d'avoir une équipe complète pour assurer un service de qualité et la sécurité des automobilistes.

### 2.3. Schéma d'intervention

Le bureau de Montréal utilise un *Schéma d'intervention concernant les fermetures de voies de circulation* comme procédure de base pour assurer la diffusion des informations. Cet outil prévoit ce que chaque intervenant doit faire lors de fermetures pour des travaux réalisés en régie ou à contrat. C'est un outil de base fondamental qui permet vraiment une grande efficacité... en autant que les partenaires le respectent.

Cependant, si ce schéma semble bien adapté aux besoins de Montréal, il serait souhaitable de l'adapter en fonction des besoins de la région de Québec ou des autres régions du Québec. En effet, Montréal, à cause des nombreux travaux que le Ministère y réalise annuellement, est la seule région à émettre un communiqué synthèse quotidien pour les médias. De plus, une équipe de saisonniers prend en charge le Centre de communication pour la période des travaux, alors qu'ailleurs au Québec, les agents d'information assurent la diffusion de l'information.

Bien sûr, nous avons les mêmes besoins de connaître l'information émanant des districts et nous devons produire un tableau pour faciliter la tâche de l'équipe de Montréal qui prend la relève durant la nuit, mais il faudrait simplement faire l'analyse détaillée de la procédure suggérée et, au besoin, apporter quelques nuances pour satisfaire nos propres besoins.

Cette procédure pourrait probablement être la même dans toutes les autres régions du Québec, à l'exception de Montréal, compte tenu que ces régions fonctionnent toutes sur la base de l'émission de communiqués de presse pour annoncer les travaux. Il est donc nécessaire d'adopter une procédure commune à toutes les régions, tout

en laissant place aux particularités de chacune, pour nous assurer la meilleure diffusion possible de l'information. Encore ici, le besoin des agents d'information en région se fait sentir.

#### 2.4. Diffusion des communiqués

Outre leur tâche première de répondre aux demandes du public concernant l'ensemble des fonctions du Ministère et, en particulier, selon la saison aux demandes concernant les travaux routiers, les préposés aux renseignements ont plusieurs autres tâches à remplir, dont celle de transmettre les communiqués de presse aux médias, par télécopieur.

Cette opération se fait au fur et à mesure que les communiqués sont prêts, mais, dans le contexte que nous décrivions plus haut, la plupart de communiqués sont émis en fin de journée, c'est-à-dire entre 15 h et 16 h. Durant la période des travaux la plus intense, il est fréquent que l'on doive alors diffuser de quatre à six communiqués. À cette heure de la journée, le personnel au service du renseignement est en nombre réduit (voir 2.1. Ressources humaines) et seulement deux d'entre eux sont en poste. Ils doivent donc faire un choix difficile : fermer certaines lignes de renseignement et ainsi diminuer le service au public ou retarder l'envoi des communiqués qui alors perdent toute leur efficacité auprès des chroniqueurs routiers. Cette situation se complique le vendredi, étant donné que l'on ajoute la diffusion du *Résumé de fin de semaine*.

Ces problèmes seront en partie réglés par le nouveau télécopieur qui permet la programmation de plusieurs envois (multi-envois), mais il faudra être particulièrement attentif à ces situations et les recommandations déjà faites pour améliorer la cueillette de l'information auprès des districts prennent ici tout leur sens.

## 2.5. Tableau synthèse

Le tableau synthèse de Québec permet d'avoir une vue générale des travaux en cours dans toutes les régions de la Division Est. Outre le nom (numéro) de la route, il fournit les dates de début et de fin des travaux, leur nature, une brève description et le nom d'une personne ressource ainsi que son numéro de téléphone.

Malgré sa grande utilité, ce rapport ne fournit pas les coordonnées d'une personne à rejoindre en dehors des heures normales de travail et laisse donc les préposés autant que les agents d'information, sans ressource pour ces périodes.

L'autre problème constaté est le fait que le rapport est produit en fin de journée et, en conséquence, les informations que les préposés ont en main au cours de la journée ne sont pas toujours justes. Comme ce tableau est informatisé, il serait souhaitable que sa mise à jour se fasse au fur et à mesure que les changements surviennent. Mais, pour cela, il faut aussi que les districts fournissent les informations et que les préposés aient accès à un ordinateur.

Actuellement, nous n'avons qu'un seul appareil pour toute l'équipe et il doit servir à toutes les tâches administratives et pour l'annuaire du Ministère. C'est nettement insuffisant. Comme le proposait Anne Baillargeon à la page 10 de son rapport *Analyse de la situation — Saison des travaux routiers* de février dernier, il faudrait «mettre en réseau les micro-ordinateurs et en plus en déposer un sur chacun des bureaux des préposés.» (p. 10).

## 2.6. Transfert des lignes à Montréal

Encore en 1992, le service de Québec a été transféré à Montréal entre 18 h et 7 h, la semaine, et durant toute la fin de semaine.

Le premier problème rencontré vient du fait que le tableau synthèse, outil de base utilisé par les préposés de Montréal, est transmis en fin de journée. Comme c'est «l'heure de pointe» pour le service téléphonique, il arrive souvent qu'il y ait un retard dans sa transmission. En conséquence, les préposés de Montréal ont toujours les informations trop tard. Avec un éventuel schéma d'intervention précis et respecté par tous les intervenants, ce problème pourrait être réglé en bonne partie. La solution évidente pour un service de notre importance pour la sécurité des citoyens est que les bureaux soient reliés par modem et que les informations soient transmises à mesure.

Le deuxième problème rencontré concerne le contenu des informations transmises. En effet, le tableau synthèse n'est pas suffisamment détaillé pour permettre à des préposés d'une autre région de répondre facilement aux questions. En particulier, les préposés de Montréal n'ont pas les noms des personnes-ressource le soir et les fins de semaine, de sorte qu'ils relaient souvent le problème à l'agent d'information de Québec qui est en disponibilité. Nous avons déjà fait état du manque d'informations dont dispose ce dernier, se retrouvant dans un cul-de-sac, comme en fait état également Anne Baillargeon dans le rapport cité plus haut (p. 12). Ce problème pourrait être réglé en bonne partie par le schéma d'intervention que nous proposons d'implanter pour 1993.

Ce transfert de service cause aussi des problèmes aux usagers de l'Est. Le préposé montréalais, qui est peu ou pas familier avec les routes de la région de l'Est, éprouve souvent des problèmes d'orientation bien légitimes. Même avec toute l'attention que nos collègues de l'Ouest apportent à répondre à ces demandes de renseignement, il n'en demeure pas moins que le service 24 heures à Québec est la meilleure

solution. En plus d'être une question d'efficacité, il y va aussi de l'image du Ministère. Plusieurs citoyens se plaignent d'obtenir une réponse de Montréal alors que Québec est la capitale du Québec. Ils estiment inconcevable qu'on ne puisse obtenir une information adéquate directement sur place. Ajoutons à cela que le service de la ligne Info-travaux sera de plus en plus connu à chaque année et que les demandes iront en augmentant. Il est donc important d'avoir à l'esprit qu'un jour ou l'autre, nous devons offrir le service 24 heures à Québec comme à Montréal. Nous comprenons cependant le contexte de restrictions budgétaires actuel et croyons que ce changement peut être envisagé à moyen terme.

## 2.7. Commentaires du public

Les préposés aux renseignements ont la responsabilité de noter les plaintes officielles transmises par les usagers. Cependant, ils reçoivent une foule d'autres commentaires ou suggestions qui ne sont pas enregistrés de façon officielle. Il serait souhaitable que les préposés notent davantage d'information à ce sujet sur le formulaire qui porte d'ailleurs le titre de *Commentaires, suggestions ou plaintes*. Une compilation systématique et une analyse de ces données permettrait d'apporter certains correctifs aux actions du Ministère pour en améliorer l'image.

En 1992, nous avons tout de même enregistré 10 plaintes dont 3 concernant la signalisation de chantier, 6 la fermeture de voies et 1 pour les travaux aux heures de pointe. Ces chiffres ne donnent vraiment pas une idée juste des commentaires reçus durant la saison (voir Annexe 5).

Prenons un exemple. Le chantier le plus critiqué a été celui de l'autoroute Henri IV. Rappelons brièvement les faits. Dans la nuit du vendredi au samedi précédent la Fête du travail, la compagnie Beaver asphalte doit procéder à la réfection d'une couche d'usure. Elle doit rouvrir la route à 6 h le samedi. Durant la nuit, elle prend un certain

retard et demande une extension de son horaire. Le Ministère lui accorde jusqu'à 8 h. Sans prévenir, l'entrepreneur continue les travaux jusqu'à 13 h. En plus, la signalisation sur l'autoroute de la Capitale est déficiente. Résultat? Un bouchon de plusieurs kilomètres, trois heures pour s'en sortir et les automobilistes sont dirigés vers Val-Bélair sans le vouloir. C'est la crise. On en parle pendant une semaine complète. L'image du Ministère est très négative et nous recevons de nombreux appels de citoyens mécontents. Au départ, nous sommes sur fin de semaine, les préposés de Montréal font leur possible, mais n'ont pas toutes les informations, l'agent d'information de Québec non plus. On s'en tire comme on peut. Nous accordons un nombre record d'entrevues aux médias et nous finissons par recevoir le Prix Bolo, remis par la station CJRP à la personne ou l'organisme le plus critiqué par les auditeurs et les auditrices.

Il est urgent de développer des outils de rétroinformation qui nous permettront d'évaluer clairement l'impact de telle situation, de localiser les problèmes et d'y trouver les solutions. Le service du renseignement est un canal privilégié pour être à l'écoute des citoyens. Encore faut-il que les préposés aient le temps de noter toutes les informations qu'ils peuvent capter. Nous insistons donc, encore une fois, sur l'importance d'avoir une équipe complète.

### 3. RECOMMANDATIONS

#### 3.1. Information

Recommandation	Échéance
1. Augmenter le nombre de un à deux agents d'information affectés à l'information concernant les travaux routiers	réalisée pour 1993
2. Remplacer le poste de stagiaire par un emploi occasionnel pour la période du 1 <sup>er</sup> avril au 15 novembre	1994
3. Maintenir et développer la réunion préparatoire avec les intervenants des districts	réalisée
4. Fixer une date limite à l'annonce publique des travaux pour permettre aux agents d'information de fournir les informations aux médias	1994
5. Émettre une directive concernant la production et la diffusion des communiqués de travaux	mai 1993
6. Ajouter à l'équipe un(e) agent(e) de secrétariat qui sera attaché(e) exclusivement au S. I. R.	mai 1993
7. Doter les agents d'information de l'équipement informatique complet	à déterminer
8. Maintenir les conseillers régionaux en poste	réalisée pour 1993
9. Doter les agents d'information et le personnel responsables des principaux chantiers de téléphones cellulaires	mai 1993
10. Créer un poste d'agent de liaison (emploi étudiant) qui assurerait le lien entre le S. I. R. et les districts durant la période des travaux	1994
11. Maintenir un agent d'information en disponibilité 24 heures sur 24, 7 jours par semaine	réalisée

Recommandation	Échéance
12. Maintenir et raffermir notre entente avec les quotidiens Le Soleil et le Journal de Québec concernant les chroniques de fin de semaine et développer des ententes similaires avec les quotidiens en région	mai 1993
13. Maintenir la diffusion, le vendredi après-midi, du communiqué <i>Résumé des travaux routiers</i> auprès des médias	1993
14. Augmenter les activités de relations de presse (rencontres, visites de chantier, reportages, etc)	1993
15. Développer le partenariat avec certains intervenants, en particulier les entrepreneurs et la Sûreté du Québec	mai 1993

### 3.2. Renseignement

Recommandation	Échéance
16. Ajouter un poste de préposé permanent pour compenser l'ajout de la ligne Info-camionnage	mai 1993
17. Engager un étudiant pour l'été pour compenser les périodes de vacances des préposés permanents	mai 1993
18. Adopter un schéma d'intervention concernant les travaux routiers et le diffuser auprès de tous les districts	mai 1993
19. Doter les préposés de l'équipement informatique requis	à déterminer
20. Relier les bureaux de Montréal et de Québec par un modem pour assurer la rapidité de la transmission de l'information	à déterminer
21. Étudier la faisabilité d'implanter, à moyen terme, un service 24 heures à Québec pour la période des travaux	1994
22. Développer un système de rétroinformation permettant d'enregistrer de façon plus systématique les commentaires des citoyens	mai 1993

## CONCLUSION

La saison des travaux routiers 1992 s'est terminée à la fin du mois de novembre avec la satisfaction du travail accompli dans son ensemble. Nous avons quelquefois réussi des tours de force pour parvenir, avec le peu de ressources humaines et matérielles disponibles, à livrer la marchandise. L'abondance des travaux entraîne la diversité des demandes qui proviennent de clientèles différentes ayant toutes un même besoin : être renseignés.

Les recommandations que nous avons formulées ont pour objectif de clarifier les actions à prendre pour assurer l'amélioration du service tant en efficacité qu'en qualité et ce, pour la plus grande sécurité des citoyens. Ces actions s'intègrent à part entière dans les objectifs de transparence et de service à la clientèle mis de l'avant par la nouvelle vision ministérielle. C'est dans ce cadre que nous voulons agir et développer les services dont nous avons la responsabilité.

**ANNEXE 1.**

**PROCÉDURE POUR LA DIFFUSION D'UN  
COMMUNIQUÉ**

## PROCÉDURE POUR LA DIFFUSION D'UN COMMUNIQUÉ

ÉTAPES	DESCRIPTION	NIVEAU RES- PONSABILITÉ
1.	Obtenir les informations pertinentes pour la rédaction du communiqué.	(a.i.)
2.	Rédiger le communiqué selon la directive intitulée « <i>Standardisation du communiqué</i> » datée du 20 janvier 1992.	(a.i.)
3.	Valider le contenu du communiqué auprès du requérant, soit : Cabinet, Direction centrale au régionale, Société, Commission, etc. ou le chef de service.	(a.i.)
4.	Faire vérifier le communiqué par le(la) reviseur(e) linguistique.	(a.i.)
5.	Photocopier le communiqué, en 2 exemplaires, sur le papier à en-tête approprié.	(a.s.)
6.	Identifier, à l'aide du bordereau de diffusion de communiqué, à qui le communiqué doit-être diffusé.	(a.i.)
7.	Remettre les communiqués (copie originale incluse) et le bordereau de diffusion à un(e) préposé(e) du service du renseignement afin d'effectuer la transmission par télécopieur.	(a.s.)
8.	Effectuer la diffusion.	(p.r.)
9.	Garder une copie pour la revue de presse.	(p.r.)
10.	Remettre, à la personne préposée au classement des communiqués, une copie du communiqué avec le bordereau de diffusion.	(p.r.)
11.	Classer le communiqué et la fiche de diffusion dans l'un des cartables selon la catégorie: - Cabinet - Communiqués - Travaux routiers	(a.s.)

### Signification des abréviations:

a.i. : Agent(e) d'information  
a.s. : Agent(e) de secrétariat

p.r. : Préposé(e) aux renseignements

**ANNEXE 2.**

**NOTE DE MARC LAURIN AUX DIRECTEURS  
RÉGIONAUX**



## NOTE

**DESTINATAIRES :** Directeurs régionaux

**EXPÉDITEUR :** Marc Laurin  
Chef du Service de l'information et du  
renseignement

**DATE :** Le 7 août 1992

**OBJET :** Travaux routiers : demande de rédaction de  
communiqués

---

La saison estivale tire bientôt à sa fin, mais la période des travaux routiers est encore en pleine effervescence.

L'un des mandats du Service de l'information et du renseignement (SIR) est d'informer les usagers du réseau routier des différentes perturbations qu'entraînent les chantiers de construction sur les routes du Québec. Pour réaliser ce mandat, le SIR utilise comme canal de diffusion les médias, par l'émission de communiqués de presse.

Les bureaux régionaux et de districts sont nos uniques sources d'information en la matière. La majorité des demandes de rédaction de communiqué parviennent au SIR dans un délai suffisant afin d'en permettre une diffusion adéquate. Cependant, il arrive régulièrement que la demande est faite avec un délai d'exécution extrêmement court ou lorsque les travaux sont débutés.

...2

Afin de vous permettre de visualiser les contraintes auxquelles le SIR est soumis, permettez-moi de vous énumérer les étapes qu'une demande de rédaction doit franchir entre la phase de la réception et celle de la diffusion : cueillette des renseignements, recherche de compléments d'information, rédaction, révision linguistique, validation auprès du demandeur et diffusion. Chacune de ces exécutions occasionnent un délai plus ou moins long, selon le cas. Ce rituel se répète autant de fois qu'il y a de demandes de rédaction et il va s'en dire qu'une demande est rarement unique dans une journée.

Un autre aspect important à considérer, afin d'obtenir une couverture efficace, c'est l'heure d'entrée en ondes des chroniqueurs routiers et l'heure de tombée des médias écrits.

En gardant à l'esprit les étapes énumérées précédemment et dans le but d'atteindre un niveau de qualité, d'efficacité et surtout de crédibilité face aux médias, il serait grandement apprécié de recevoir la demande de rédaction de communiqué au moins **quarante-huit heures avant le début des travaux**. Cette période, vous le comprenez maintenant, permettra à l'agent d'information d'exécuter adéquatement les étapes de réalisation.

À titre d'information, j'annexe la fiche dont se sert l'agent pour colliger les renseignements essentiels pour rédiger le communiqué. Je vous invite à l'utiliser, si vous ne possédez pas déjà une fiche semblable.

J'apprécierais obtenir votre habituelle collaboration afin de faire suivre cette requête auprès de votre personnel concerné.



Marc Laurin,  
Chef du Service de  
l'information et du renseignement

ML/RD/mp

p.j. : Fiche signalétique des travaux

# FICHE SIGNALÉTIQUE DES TRAVAUX

IDENTIFICATION DE LA RÉGION \_\_\_\_\_

IDENTIFICATION DU DISTRICT \_\_\_\_\_

IDENTIFICATION DU SECTEUR  
(Autoroute, route, pont etc.) \_\_\_\_\_

DIRECTION :

NORD  SUD  EST  OUEST

TRONÇON  
(Municipalité, lieu, sortie etc.) \_\_\_\_\_

DE: \_\_\_\_\_

À : \_\_\_\_\_

DISTANCE : \_\_\_\_KM \_\_\_\_MÈTRES

LOCALISATION DES TRAVAUX

VOIE DE GAUCHE  DROITE  CENTRE

ACCOTEMENT

FERMETURE COMPLÈTE

AUTRE \_\_\_\_\_

DATES DES TRAVAUX

DÉBUT \_\_\_\_\_

FIN \_\_\_\_\_

HORAIRE QUOTIDIEN DE TRAVAIL \_\_\_\_\_

DESCRIPTION SOMMAIRE DES  
TRAVAUX \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

JUSTIFICATION/MOTIF \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**ENTRAVES À LA CIRCULATION**

\* LARGEUR EXCESSIVE

\* FIN SEMAINE

SEMAINE

---

---

---

---

---

---

**DÉVIATION DE LA CIRCULATION**

---

---

---

**ENTRAVES HORS DES HEURES  
DES TRAVAUX**

OUI  NON

---

---

**DÉSIGNATION DE L'EXÉCUTION**

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

MTQ

ENTREPRENEUR

MUNICIPALITÉ

---

---

---

**COÛT DES TRAVAUX**

---

**PERSONNES-RESSOURCE**

MTQ

MUNICIPALITÉ

ENTREPRENEUR

NOM : \_\_\_\_\_

NOM : \_\_\_\_\_

NOM : \_\_\_\_\_

TÉL : \_\_\_\_\_

TÉL : \_\_\_\_\_

TÉL : \_\_\_\_\_

TÉLEC. : \_\_\_\_\_

TÉLEC. : \_\_\_\_\_

TÉLEC. : \_\_\_\_\_

**ANNEXE 3.**

**LETTRE DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC**

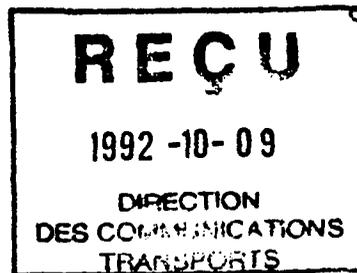


DISTRICT DE QUÉBEC  
Case postale 8400  
Terminus postal  
5005, boul. Pierre-Bertrand  
Québec, Québec  
G1K 7W2

Votre dossier .....

Notre dossier .....

Unité de sécurité routière  
Le 28 septembre 1992



Monsieur Paul Beaulne  
Direction des communications  
Ministère des Transports  
700, boul. Saint-Cyrille Est  
(18e étage)  
Québec, Qc  
G1R 5H1

Objet: Travaux sur les routes de la région  
N\D: 635

Monsieur,

Depuis le début de l'année, nous recevons des communiqués Telbec que vous acheminez aux différents médias afin de sensibiliser les automobilistes aux différents travaux routiers sur notre territoire. Cette initiative se veut très louable et je félicite votre direction pour ce travail.

Pour nous, il est malheureux que nous recevions ce genre de communiqué à la toute dernière minute. De ce fait, il nous est difficile de prévoir et planifier notre présence policière en fonction de ces travaux. Comme vous me l'expliquiez au téléphone, vous ne pouvez soumettre votre information plus rapidement que vous ne la recevez.

.../2

- 2 -

Lorsque vous établirez la rétroaction de votre système, pourriez-vous sensibiliser votre ministère à cette problématique afin que nous puissions obtenir cette information au moins deux (2) semaines à l'avance.

Recevez, monsieur, nos salutations distinguées.

Le responsable



Egide Lemay, lieutenant

EL/dp

c.c.: inspecteur Henri Châteauvert

"LA SECURITE ROUTIERE, C'EST L'AFFAIRE DE TOUS!"

**ANNEXE 4.**

**STATISTIQUES SUR LE RENSEIGNEMENT**

Statistiques annuelles 1992-93

SUJETS	Données statistiques de la région de Québec					
	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre
<b>RESEAU ROUTIER</b>						
1.1 État des routes	397	26	20	5	19	64
1.2 Travaux routiers - Montréal	0	0	0	0	99	115
1.2A Travaux routiers - Québec	26	81	78	688	368	429
1.2B Travaux routiers - T.-R.	0	0	0	0	9	6
1.3 Itinéraires routiers	21	27	42	52	34	23
1.4 Distances routières	101	132	168	152	118	106
1.5 Signalisation	28	16	32	25	40	26
1.6 Réclamations	16	8	12	8	17	19
1.7 Pneus à crampons	30	1	0	0	1	6
<b>2. TRANSPORTS PAR CAMION</b>						
2.1 Affichage des ponts	4	4	0	0	2	1
2.2 Arrimage	7	2	5	2	6	4
2.3 Calcul des charges	424	191	79	65	58	70
2.4 Date de dégel	33	156	3	0	0	0
2.5 Permis spécial	96	94	89	52	49	39
2.6 Matières dangereuses	47	51	43	27	28	42
2.7 Camionnage en vrac	11	19	9	3	6	5
2.8 Camionnage général	9	13	13	8	20	14
<b>3. TRANSPORT DES PERSONNES</b>						
3.1 Transport adapté	4	2	2	2	0	3
3.2 Transport en commun	11	3	9	5	14	6
3.3 Bicyclette	3	4	11	0	0	2
3.4 Transport scolaire	5	5	6	4	15	17
3.5 Transport par taxi	7	5	7	3	3	10
3.6 Traversiers	5	5	14	6	14	8
<b>4. AUTRES MODES DE TRANSP.</b>						
4.1 Aérien	5	0	5	4	4	1
4.2 Ferroviaire	3	6	3	5	3	1
4.3 Maritime	0	0	1	3	5	3
<b>5. ASSISTANCES ANNUIRES</b>						
5.1 Ministère des Transports	974	746	906	762	715	827
5.2 Direction des communi.	0	114	111	86	166	178
5.3 Autres ministères du Qc	94	78	144	72	44	29
5.4 Gouvernement du Canada	15	9	16	23	17	29
5.5 Météo	31	3	11	21	8	8
5.6 Comm. des Transports Qc	0	84	61	54	58	53
5.7 S.A.A.Q.	201	196	220	191	141	171
5.8 Municipalités	0	17	15	12	23	16
5.9 Documentations	288	220	165	112	132	152
6. Lignes pour malentendant	0	0	-0	0	0	0
7.1 Appels aux médias	242	0	4	2	1	8
7.2 Appels pour recherches	0	89	103	64	75	86
7.3 Plaintes	5	3	4	6	13	19
<b>AUTRES</b>	9	8	13	2	0	0
<b>TOTAUX</b>	<b>3 152</b>	<b>2 418</b>	<b>2 424</b>	<b>2 526</b>	<b>2 325</b>	<b>2 596</b>

Ministère des Transports							
Service de l'information et du renseignement							
SUJETS	Montréal	Québec	Trois-Riv.	Total			
<b>1. RESEAU ROUTIER</b>							
1.1 État des routes	3 778	5 626		9 404			
1.2 Travaux routiers - Montréal	31 497	239		31 736			
1.2A Travaux routiers - Québec	1 326	1 804		3 130			
1.2B Travaux routiers - Trois-Riv.	159	19	67	245			
1.3 Itinéraires routiers	3 857	227		Note: seulement les		4 084	
1.4 Distances routières	3 765	894		statistiques pour les		4 659	
1.5 Signalisation	239	192		travaux routiers sont		431	
1.6 Réclamations	58	95		cumulées		153	
1.7 Pneus à crampons	50	71		121			
<b>2. TRANSPORT PAR CAMION</b>							
2.1 Affichage des ponts	54	12		66			
2.2 Arrimage	86	32		118			
2.3 Calcul des charges	969	934		1 903			
2.4 Date de dégel	544	192		736			
2.5 Permis spécial	486	462		948			
2.6 Matières dangereuses	984	268		1 252			
2.7 Camionnage en vrac	39	62		101			
2.8 Camionnage général	111	98		209			
<b>3. TRANSPORT DES PERSONNES</b>							
3.1 Transport adapté	53	16		69			
3.2 Transport en commun	488	54		542			
3.3 Bicyclette	170	20		190			
3.4 Transport scolaire	117	54		171			
3.5 Transport par taxi	57	39		96			
3.6 Traversiers	452	53		505			

**Statistiques d'appels téléphoniques**

<b>Ministère des Transports</b>						
<b>Service de l'information et du renseignement</b>						
<b>SUJETS</b>	<b>Montréal</b>	<b>Québec</b>	<b>Trois-Riv.</b>	<b>Total</b>		
<b>4. AUTRES MODES DE TRANSP.</b>						
4.1 Aérien	29	30		59		
4.2 Ferroviaire	52	23		75		
4.3 Maritime	59	14		73		
<b>5. ASSISTANCES ANNUAIRES</b>						
5.1 Ministère des Transports	6 677	5 617		12 294		
5.2 Direction des communications	1 652	903		2 555		
5.3 Autres ministères du Québec	1 238	501		1 739		
5.4 Gouvernement du Canada	1 134	122		1 256		
5.5 Météo	310	89		399		
5.6 Comm. des Transports Québec	222	375		597		
5.7 S.A.A.O.	2 215	1 279		3 494		
5.8 Municipalités	704	93		797		
5.9 Documentations	1 358	1 230		2 588		
6. Lignes pour malentendant	1	0		1		
	0			0		
7.1 Appels aux médias	512	303		815		
7.2 Appels pour recherches	503	511		1 014		
7.3 Plaintes	178	41		219		
<b>AUTRES</b>	<b>37</b>	<b>0</b>		<b>37</b>		
<b>TOTAUX</b>	<b>66 220</b>	<b>22 594</b>	<b>67</b>	<b>88 881</b>		

1er avril au 31 octobre 1992

STATISTIQUES D'APPELS REÇUS POUR LES TRAVAUX ROUTIERS  
BUREAU DE QUÉBEC

MOIS	1989	1990	1991	1992
AVRIL	7	11	6	26
MAI	7	5	6	81
JUIN	23	20	32	78
JUILLET	25	11	37	688
AOUT	29	31	181	368
SEPTEMBRE	9	25	241	429
OCTOBRE	13	9	37	134
GRAND TOTAL	113	112	540	1804

**ANNEXE 5.**

**FORMULAIRES DE COMMENTAIRES,  
SUGGESTIONS OU PLAINTES**



COMMENTAIRES, SUGGESTIONS OU PLAINTES

Nom de l'utilisateur: Laurence Talbot  
 Adresse: 432 Ste-Claire Ste Marguerite  
 Numéros de téléphone (résidence): (418) 935-7046  
 (bureau) : 683-3780

Date de réception: 92 09 08

Heure: 9h14

Demande reçue par: [Signature]

Nature des commentaires, suggestions ou plaintes: Chercher  
signalisation des sorties fermées

Endroit (no de route, intersection, entrée, sortie, direction):

Sur l'autoroute 73 Direction Nord pour  
sortir de la 20<sup>e</sup> art. Quand elle a été  
fermée aucune indication. Sortie Henry  
Direction Nord (Aucune indication) Pont Québec

Réponse fournie: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Personnes-ressources: \_\_\_\_\_

Commentaires: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



Gouvernement du Québec  
Ministère des Transports  
Direction des communications

255 Crémazie Est  
10<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2M 1L5  
Tel. (514) 873-2321  
Téléc. 058-27818

Telecopieur (514) 873 4730

COMMENTAIRES, SUGGESTIONS OU PLAINTES

COPIES A

- Date: \_\_\_\_\_  Salle de presse  
 \_\_\_\_\_  Service de l'environnement  
 \_\_\_\_\_  Autres services  
 \_\_\_\_\_  Pollemon

Nom de l'utilisateur: 7 à raccrocher

Adresse: \_\_\_\_\_

Numéros de téléphone (résidence): \_\_\_\_\_  
 (bureau) : \_\_\_\_\_

Date de réception: 9/9

Heure: 22 h 40

Demande reçue par: BC

Nature des commentaires, suggestions ou plaintes:

Vent faire pétition. Mauvaise signalisation de détour  
trop de travaux

Endroit (no de route, intersection, entrée, sortie, direction):

Henri IV Sud à partir de la Capitale

Réponse fournie: Pas eu le temps de répondre avant de

me faire raccrocher la ligne au nez

Personnes-ressources: \_\_\_\_\_

Commentaires: \_\_\_\_\_



Gouvernement du Québec  
 Ministère des Transports  
 Direction des communications

COMMENTAIRES, SUGGESTIONS OU PLAINTES

255 Cremazie Est  
 10<sup>e</sup> étage  
 Montréal (Québec) H2M 1L5  
 Tél: (514) 873-2327  
 Télec: 058-27818

Telecopieur (514) 873 4730

COPIES A

*Signalisation*

- Date: \_\_\_\_\_
- Salle de presse
  - Service de l'environnement
  - Autres services
  - Pellicmon

Nom de l'utilisateur: Daniel Bédard

Adresse: 2825 de la Concorde opp 506, Québec Qc

Numéros de téléphone (résidence): (418) 627-4859  
 (bureau) : (418) 837-3636

Date de réception: 9/9

Heure: 22h30

Demande reçue par: BD

Nature des commentaires, suggestions ou plaintes: Signalisation de  
detour trop longue sans raison: A.T. de la Capitale ouest

Endroit (no de route, intersection, entrée, sortie, direction):  
Henri IV sud de l'autoroute de la Capitale

Réponse fournie: \_\_\_\_\_

Personnes-ressources: \_\_\_\_\_

Commentaires: \_\_\_\_\_



COMMENTAIRES, SUGGESTIONS OU PLAINTES

Nom de l'utilisateur: Charles Laroche  
Adresse: 260 De la Corniche St-Nicolas  
Numéros de téléphone (résidence): 831-5007  
(bureau) : 646-2596

Date de réception: 92.09.10

Heure: 8h40

Demande reçue par: [Signature]

Nature des commentaires, suggestions ou plaintes: Trafic

immobilisé sur le pont, dû aux employés  
qui empruntent la voie service (Écrans BML) aux  
heures de pointe.

Endroit (no de route, intersection, entrée, sortie, direction):

Pont de Québec

Mettre une couche d'asphalte temporaire pour  
boucher les trous sur la rive Sud et Nord

Réponse fournie: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Personnes-ressources: \_\_\_\_\_

Commentaires: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

COMMENTAIRES, SUGGESTIONS OU PLAINTES

Nom de l'utilisateur: Jean Pierre Richard  
Adresse: 6880 Boul. Henri Bourassa, Châteauguay  
Numéros de téléphone (résidence): 628-1315  
(bureau) : 527-5853

Date de réception: 92.09.08

Heure: 13h38

Demande reçue par: [Signature]

Nature des commentaires, suggestions ou plaintes: Les 3 voies de l'autoroute Du Vallon sont fermées ce qui occasionnent un retard en 15-20 minutes.

Endroit (no de route, intersection, entrée, sortie, direction):  
9-740 Du Vallon

Réponse fournie: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Personnes-ressources: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Commentaires: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

COMMENTAIRES, SUGGESTIONS OU PLAINTES

Nom de l'utilisateur: Yvette Languvin  
Adresse: 57 De l'Éclair Va Beaufort  
Numéros de téléphone (résidence): 667-0519  
(bureau) : 643-6722

Date de réception: 1992.09.08

Heure: 13h28

Demande reçue par: [Signature]

Nature des commentaires, suggestions ou plaintes: Partie de la  
résidence à 8 hras, arrivée à son bureau 9h45

Endroit (no de route, intersection, entrée, sortie, direction):

Du Vallon, Autoroute 740  
Devrait fermer une seule voie au lieu  
de 2 voies

Réponse fournie: \_\_\_\_\_

Personnes-ressources: \_\_\_\_\_

Commentaires: \_\_\_\_\_



COMMENTAIRES, SUGGESTIONS OU PLAINTES

Nom de l'utilisateur: Mad. Carole Suard

Adresse: 862, boul. Rochette #3 Beauport

Numéros de téléphone (résidence): 666-3958  
(bureau) : 847-4700

Date de réception: 92-09-08

Heure: 11:20

Demande reçue par: J. Larive

Nature des commentaires, suggestions ou plaintes: Travaux sur  
du Vallon.

Endroit (no de route, intersection, entrée, sortie, direction):  
Laisses accès sortie St-Jacques.  
Embouteillage monstre dû aux travaux

Réponse fournie: Acheminer au district.

Personnes-ressources: \_\_\_\_\_

Commentaires: \_\_\_\_\_

COMMENTAIRES, SUGGESTIONS OU PLAINTES

Nom de l'utilisateur: Odette Dufour  
Adresse: 2435 Chemin du Petit Village à Beauport  
Numéros de téléphone (résidence): 623-7614  
(bureau) : 847-4700

Date de réception: 92.09.08

Heure: 11h16

Demande reçue par: [Signature]

Nature des commentaires, suggestions ou plaintes: De fermer  
une seule voie au lieu de 2 voies

Endroit (no de route, intersection, entrée, sortie, direction):  
Autoroute Du Vallon

Réponse fournie: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Personnes-ressources: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Commentaires: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

COMMENTAIRES, SUGGESTIONS OU PLAINTES

Nom de l'utilisateur: Eric Ferland

Adresse: 890 Calédoines (Beauport)

Numéros de téléphone (résidence): 628-1143  
(bureau) : 653-6574

Date de réception: 92 09 08

Heure: 8h54

Demande reçue par: A. Lévain

Nature des commentaires, suggestions ou plaintes: Travaux  
sur Du Vallon, Les heures de Travail  
Pourquoi aux heures de pointe.

Endroit (no de route, intersection, entrée, sortie, direction):  
Du Vallon

Réponse fournie: \_\_\_\_\_

Personnes-ressources: \_\_\_\_\_

Commentaires: \_\_\_\_\_

COMMENTAIRES, SUGGESTIONS OU PLAINTES

Nom de l'utilisateur: Daniel Girard  
Adresse: 21 Dugas Beauport  
Numéros de téléphone (résidence): 667-6080  
(bureau) : 847-4700

Date de réception: 92.09.08

Heure: 10h54

Demande reçue par: [Signature]

Nature des commentaires, suggestions ou plaintes: Elle n'accepte pas d'être coupée sur sa voie, dir aux travaux sur l'A-746 Du Vallon

Endroit (no de route, intersection, entrée, sortie, direction):

Devoit fermer une seule voie au lieu de 2 voies

Réponse fournie: \_\_\_\_\_

Personnes-ressources: \_\_\_\_\_

Commentaires: \_\_\_\_\_

MINISTÈRE DES TRANSPORTS



QTR A 132 905