

LE RENSEIGNEMENT À TRANSPORTS QUÉBEC



CANQ
TR
BSM
CO
264

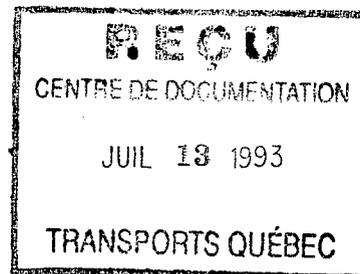
ON VA DE **L'AVANT**

 **Transports**
Québec

295831

LE RENSEIGNEMENT À TRANSPORTS QUÉBEC

MINISTÈRE DES TRANSPORTS
CENTRE DE DOCUMENTATION
700, BOUL. RENÉ-LÉVESQUE EST,
21^e ÉTAGE
QUÉBEC (QUÉBEC) - CANADA
G1R 5H1



CANQ
TR
BSM
CO
264

**CHRISTIANE BOLDUC
FRANCINE TREMBLAY**

JUILLET 1992



Gouvernement du Québec
Ministère des Transports
Direction des communications

SOMMAIRE

Le renseignement consiste essentiellement à répondre aux demandes des clientèles, que ce soit par téléphone, à l'accueil et par la poste. Au Ministère, la fonction de renseignement s'exerce tant au sein des unités administratives au central et en région qu'au Service de l'information et du renseignement de la Direction des communications via ses bureaux de Québec et de Montréal. C'est donc l'ensemble du renseignement qui fait l'objet du présent rapport.

Essentiellement, l'étude menée est basée sur une série d'entrevues réalisées auprès d'une quinzaine d'unités administratives à l'interne et auprès de cinq services de renseignement d'organismes externes.

Le présent rapport laisse une large place à l'état de la situation incluant des données du sondage sur la perception de la clientèle et les extraits les plus pertinents de la documentation soumise par les divers interlocuteurs.

L'état de la situation du renseignement au Ministère laisse entrevoir un certain nombre de problèmes. En ce qui a trait à l'information locale, les points à souligner sont qu'une grande part de la population doit toujours assumer les frais des communications interurbaines pour communiquer avec son bureau de district, et que le personnel sur place ne dispose pas d'outils de référence appropriés.

Les unités administratives fournissent une information spécialisée qui fait partie inhérente de leur mandat. Le seul problème majeur relevé a trait au fort volume de demandes, qui dépasse la capacité de répondre, à la Direction des contrats et à la Direction du transport routier des marchandises.

Quant au Service de l'information et du renseignement, trop souvent associé à l'État des routes, il n'est guère connu des clientèles et certainement sous-utilisé quant à sa vocation première. Les difficultés éprouvées sont principalement d'ordre organisationnel, que ce soit en raison de la multiplicité et de la disparité des tâches, de la variété des sujets traités et, surtout, du manque d'uniformité de l'information.

Des visites au sein d'organismes externes, il faut retenir les éléments positifs déjà éprouvés, susceptibles d'améliorer le renseignement à Transports Québec. Ceux-ci sont mis en évidence, de façon distincte, dans l'état de la situation.

Par la suite, le présent rapport présente diverses hypothèses de solution : le statu quo, la centralisation, la régionalisation, le transfert à Communication-Québec et l'abonnement à la banque de Communication-Québec.

La solution proposée maintient le statu quo quant au partage des responsabilités. Cependant, elle y apporte des améliorations notables, en particulier en ce qui concerne l'accessibilité, la gratuité du service téléphonique et l'uniformité de l'information. Pour les unités administratives, cela signifie la disponibilité d'informations à jour et une prise en charge de leur surplus d'appels par le Service de l'information et du renseignement. Incidemment, ce service sera le plus touché par l'ampleur des changements à prévoir.

Pour mettre en oeuvre la solution proposée, une série de recommandations ont été formulées. L'élément clé du présent rapport consiste donc en un tableau des recommandations relatives aux trois grands types d'information : locale, spécialisée et générale. Ce tableau fait état des problèmes soulevés, des recommandations et des moyens propres à les résoudre, des ressources requises et des responsabilités des unités administratives en la matière.

Il est difficile de chiffrer les coûts globaux de la mise en oeuvre de ces recommandations, puisqu'ils dépendent de la volonté des unités administratives de donner suite aux recommandations en tout ou en partie et ce, à plus ou moins brève échéance.

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS.....	1
1. PROBLÉMATIQUE	2
2. MÉTHODE	3
3. ÉTAT DE LA SITUATION	4
3.1 Le renseignement dans les unités administratives.....	4
3.1.1 Réception des demandes	4
3.1.2 Formation reçue.....	5
3.1.3 Traitement des demandes	5
3.1.4 Référence des appels.....	5
3.1.5 Outils de travail.....	5
3.1.6 Sources d'information.....	6
3.1.7 Accessibilité du service	6
3.1.8 Disponibilité du service	7
3.1.9 Périodes de pointe	7
3.1.10 Nombre de demandes.....	8
3.1.11 Clientèle	8
3.1.12 Questions les plus fréquentes.....	8
3.1.13 Démarche en cas de plaintes.....	9
3.1.14 Commentaires et évaluation.....	9
3.2 Le renseignement à la Direction des communications.....	10
3.2.1 Accessibilité au service	10
3.2.2 Disponibilité du service	10
3.2.3 Ressources impliquées	11
3.2.4 Clientèle et domaines couverts.....	11
3.2.5 Traitement des demandes et tâches des préposés.....	11
3.2.6 Outils de travail.....	12
3.2.7 Formation	13
3.2.8 Utilité comme source de rétro-information.....	13
3.2.9 Commentaires et évaluation.....	13
3.3 Le renseignement dans les autres organismes.....	14
3.3.1 Les grands objectifs	14
3.3.2 Clientèle	14
3.3.3 Domaines couverts.....	14
3.3.4 Service offert et traitement des demandes	15
3.3.5 Accessibilité et disponibilité du service	16
3.3.6 Les ressources et la formation	16
3.3.7 Gestion du service.....	17
3.3.8 Système informatisé.....	17

3.3.9	Utilité comme source de rétroinformation	18
3.3.10	Satisfaction de la clientèle	18
3.3.11	Commentaires et évaluation	19
3.4	Perception de la clientèle	20
3.5	Revue de la documentation	22
4.	HYPOTHÈSES DE SOLUTION	25
4.1	Le statu quo	25
4.2	La centralisation	25
4.3	La régionalisation	25
4.4	Le transfert à Communication-Québec	26
4.5	L'abonnement à la Banque de Communication- Québec	27
5.	SOLUTION PROPOSÉE	28
6.	PRINCIPES	29
7.	RECOMMANDATIONS	30
7.1	Tableau des recommandations	31
8.	IMPACTS	42
9.	CONCLUSION	43
Annexe 1 : Grilles d'entrevue		
Annexe 2 : Unités administratives et organismes rencontrés		
Annexe 3 : Mesures à prendre à la Direction des communications		
Annexe 4 : Proposition de Bell Canada		
BIBLIOGRAPHIE		

AVANT-PROPOS

Le renseignement représente un aspect important du service à la clientèle. Que ce soit par téléphone, au comptoir ou par écrit, la demande de renseignement est souvent la seule façon pour le citoyen d'entrer directement en contact avec le Ministère. Tout dans notre manière d'y répondre, comme dans la qualité du renseignement fourni, reflétera notre souci du service à la clientèle.

La préoccupation pour le renseignement à Transports Québec n'est pas nouvelle. Depuis la création du Service de l'état des routes, il y a plus de vingt-cinq ans, le renseignement a passablement évolué au Ministère, commandant différentes études pour améliorer ce service. Jusqu'à maintenant, les rapports produits se concentraient uniquement sur la problématique du renseignement à la Direction des communications.

Le présent rapport envisage le renseignement sous un angle beaucoup plus large, c'est à dire en tenant compte autant des réalités régionales que des besoins des unités administratives.

1. PROBLÉMATIQUE

Le renseignement se définit comme étant la réponse fournie aux demandes des clientèles et ce, tant par téléphone, par correspondance que sur place, à l'accueil. Cette notion englobe également l'information mise à la disposition du public, dans les présentoirs de publications ou via certains relayeurs d'information, tel Communication-Québec.

Dans cette perspective, le renseignement constitue un élément essentiel des communications avec les clientèles. Soucieuse d'améliorer constamment la qualité de ce service, la Direction du Ministère a confié à la Direction des communications la réalisation du présent mandat. Pour ce faire, il faut évaluer le renseignement fourni par le Service de l'information et du renseignement en le comparant à celui d'autres organismes.

Toutefois, il est acquis que la fonction de renseignement s'exerce de deux manières au Ministère, soit au sein des unités administratives, au central et en région, et au Service de l'information et du renseignement de la Direction des communications, par ses bureaux de Québec et de Montréal.

Le présent rapport veut donc cerner l'ensemble de la problématique du renseignement, tant à la Direction des communications, responsable de ce mandat, que dans les directions régionales, les districts et autres unités administratives du Ministère.

2. MÉTHODE

La réalisation du mandat a pris l'allure d'une analyse davantage qualitative que quantitative. Réalisé par une équipe de deux agentes d'information, ce type d'analyse a permis de comparer les informations recueillies et d'orienter les échanges de façon à être en mesure de saisir l'ensemble de la situation, tout en tenant compte des particularités.

Des rencontres plus ouvertes ont été privilégiées plutôt que l'administration d'un questionnaire destiné à recueillir des données statistiques. Deux grilles d'entrevue ont été élaborées, une pour le Ministère et l'autre pour les organismes externes (voir annexe 1). Un compte rendu de chacune de ces rencontres est disponible sur demande.

L'étude de la fonction de renseignement au Ministère s'est déroulée en deux grandes étapes de consultation, suivies d'une période d'analyse pour, finalement, se traduire par une série de recommandations.

Afin de tirer profit d'expériences vécues ailleurs, la première série de consultations a été menée auprès de représentants de divers services de renseignement. Les organismes suivants ont été visités : Communication-Québec, bureau central à Québec et bureau local de Saint-Georges dans la Beauce, le ministère du Loisir, de la Chasse et de la Pêche, Accès Montréal première ligne, la Société de l'assurance automobile du Québec et Transports Canada. Par la suite, une quinzaine de rencontres ont été organisées auprès d'unités administratives au central et en région (voir annexe 2). La sélection de ces unités a été faite en fonction de leur mandat, de leurs caractéristiques régionales, du fait que leur numéro était inscrit dans l'annuaire téléphonique public et, enfin, du volume de demandes de renseignement reçues.

Lors de ces rencontres à l'interne, le renseignement s'est départagé selon trois types d'information : locale, spécialisée et générale. L'analyse de la problématique et les recommandations subséquentes ont suivi ce modèle.

3. ÉTAT DE LA SITUATION

Actuellement, la fonction de renseignement est assumée par les unités administratives au central et en région, et par le Service de l'information et du renseignement par ses bureaux de Québec et de Montréal.

L'état de la situation regroupe les constatations qui ont été faites en fonction des sujets inclus dans les grilles d'entrevue utilisées. Le présent chapitre fait état de la situation et des problèmes vécus dans les unités administratives, à la Direction des communications et dans les autres organismes. Il propose également une revue de la documentation pertinente remise par les divers interlocuteurs, de même qu'un aperçu de la perception de la clientèle.

3.1 Le renseignement dans les unités administratives

Le citoyen peut communiquer avec le Ministère de multiples façons et pour plusieurs motifs. Transports Québec, en raison de la diversité de ses mandats et de l'étendue du territoire, doit fournir un renseignement général et spécialisé au central, mais aussi en région.

Les rencontres tenues dans le Ministère ont permis de constater qu'en général, toutes les unités administratives considèrent qu'il est normal de répondre aux demandes de renseignement dans le cadre de leur travail. Cette fonction est considérée comme étant essentielle afin d'assurer un bon service à la clientèle, qui ultimement, est leur raison d'être. Comme il s'agit très souvent d'une information spécialisée, on conçoit difficilement que cette responsabilité puisse être confiée à une autre unité. Le renseignement n'est donc pas perçu comme problématique, sauf à la Direction des contrats et à la Direction du transport routier des marchandises.

Les questions soulevées à l'occasion des rencontres ont permis de dégager des généralités sur plusieurs aspects relatés ci-après.

3.1.1 Réception des demandes

En règle générale, une réceptionniste ou une secrétaire reçoit les appels pour le numéro général de l'unité administrative. Au central, ce sont souvent les professionnels et les techniciens qui répondent directement aux clientèles qui composent leur numéro individuel. Ce numéro peut être connu de différentes façons, soit par contacts, par publication du numéro sur des publicités (appels d'offres, avis de concours) ou autres documents, ou par correspondance lorsqu'un interlocuteur est désigné pour un dossier donné.

3.1.2 Formation reçue

Actuellement, l'expérience et la connaissance du milieu sont les principaux atouts pour fournir un service de qualité. Quelques unités seulement ont pu faire bénéficier leurs réceptionnistes d'un cours sur la manière de répondre à la clientèle.

3.1.3 Traitement des demandes

La réceptionniste ou la secrétaire s'informe de la nature de l'appel, y répond en fonction des informations à sa disposition et, la plupart du temps, achemine l'appel à la personne-ressource au sein de l'unité. Si l'appel ne concerne pas son secteur, il est d'usage, au Ministère, d'effectuer la recherche nécessaire pour diriger l'interlocuteur au bon endroit.

Les professionnels et les techniciens traitent la plupart des appels, selon leur champ de spécialité ou le dossier qui leur est confié.

Plusieurs gestionnaires répondent eux-mêmes à certaines demandes comme, par exemple, celles venant des médias, des municipalités ou du milieu politique. Cette pratique est surtout répandue en région.

3.1.4 Référence des appels

Quand des appels ne concernent pas directement une unité, on les dirige, selon le cas, ailleurs au Ministère ou dans d'autres organismes, principalement à la SAAQ., pour laquelle d'ailleurs de nombreux appels parviennent à peu près partout au Ministère. Il est à noter qu'un grand nombre d'appels sont dirigés vers Communication-Québec. À une exception près, on n'achemine aucun appel à Renseignements Transports, ce service étant surtout associé à l'état des routes.

3.1.5 Outils de travail

Pour les réceptionnistes et les secrétaires, les principaux outils de travail sont l'annuaire gouvernemental et celui du Ministère, l'organigramme et, souvent, le Guide des distances routières. Plusieurs gardent en note des informations ponctuelles leur permettant de donner des renseignements élémentaires. Quant aux gestionnaires, professionnels, techniciens et autres spécialistes, ils se réfèrent à la réglementation, aux dossiers de la clientèle et aux divers guides existants.

De la même manière que cela se produit dans les organismes qui traitent des dossiers nominatifs, là où le besoin s'est fait sentir, on a informatisé les dossiers : listes d'entrepreneurs, registre informatisé des réclamations et fichier des occasionnels.

De façon générale, les outils de référence fournis par la Direction des communications sont jugés désuets et ne favorisent guère une bonne connaissance de l'organisation.

On note également une déficience dans la promotion des productions de la Direction des communications.

3.1.6 Sources d'information

On constate qu'il y a peu d'échanges entre les unités administratives et, même, avec les organismes externes. La circulation de l'information, tant au niveau ministériel que gouvernemental, est à peu près inexistante. À titre d'exemple, les présentoirs des bureaux de Communication-Québec offrent un minimum d'informations sur le Ministère et, même, plus souvent qu'autrement, des dépliants et des documents désuets. Un certain manque de curiosité et de connaissance des divers intervenants fait en sorte que les sources d'information disponibles sont rarement utilisées.

3.1.7 Accessibilité du service

Les demandes se font principalement par téléphone, à l'occasion sur place et, au besoin, par la poste pour le traitement de dossiers tels que les réclamations.

Règle générale, l'accessibilité aux postes d'accueil ne pose pas d'inconvénient, si ce n'est à la Direction des contrats. La localisation des salles de soumissions de cette direction, sur les étages, impose à un nombre important de soumissionnaires, un va-et-vient inutile dans les édifices administratifs.

En ce qui concerne le service téléphonique, le principal problème se pose surtout sur le plan de l'accessibilité. Ainsi, le service est inéquitable puisqu'il impose des frais de communications interurbaines à une partie de la population.

Selon les régions, de 15 à 25 % de la population doit passer par le réseau interurbain. Il n'est pas d'usage d'accepter les frais de communications interurbaines, bien que certaines régions y soient autorisées. Dans les autres régions et au central, on offre au public la possibilité de le rappeler. Il arrive aussi que le citoyen utilise une ligne 800 de Communication-Québec afin de rejoindre le Ministère. Les districts d'Amos et de Saint-Jean-Port-Joli ont la particularité d'avoir une ligne 800 et, donc, d'offrir un service sans frais à la clientèle de leur territoire. Par crainte d'être perçus comme des centres provinciaux de

renseignement pour l'état des routes, ces districts doivent limiter la diffusion de leur numéro à la clientèle de leur territoire.

Dans l'ensemble du Ministère, le nombre de lignes est généralement suffisant pour répondre aux demandes téléphoniques. Cependant, on note certaines critiques à l'égard de la téléphonie. Ainsi, le réseau de numéros individuels pose un problème en ce qui concerne les multiples transferts à l'occasion de l'absence d'employés.

3.1.8 Disponibilité du service

Les heures d'ouverture correspondent aux heures habituelles de bureau. Ce service est jugé satisfaisant par la clientèle.

Dans les districts, les appels de l'Administration sont généralement acheminés, en dehors des heures d'ouverture, au poste téléphonique de l'état des routes, ouvert 24 heures par jour. Aucune unité administrative ne dispose d'un répondeur téléphonique.

Encore là, un problème particulier se pose à la Direction des contrats, et ce, les jours d'ouverture de soumissions. Les entrepreneurs appellent alors massivement pour connaître les résultats. Or, à partir de 16 h 30, il n'y a plus de service téléphonique et la clientèle doit attendre au lendemain pour obtenir cette information d'intérêt majeur pour les soumissionnaires.

3.1.9 Périodes de pointe

La saison du dégel est une période de grande activité dans plusieurs unités, tant à la Direction des réclamations, à celle du transport routier des marchandises que dans les districts et les régions, malgré le fait que l'on a noté une diminution des appels à ce sujet depuis que la période de dégel est décrétée à dates fixes. L'hiver, c'est à l'occasion de tempêtes qu'il y a une surcharge d'appels. La saison des travaux est évidemment une période de pointe pour la Direction de la sécurité routière, les régions et les districts. En région, on reçoit également plusieurs appels avant la période d'épandage d'abat-poussière.

Pour la Direction des politiques et des programmes en transport terrestre des personnes, le début de l'automne et le début de l'année civile correspondent à un surcroît de demandes en matière de transport scolaire. Au Service de la dotation, les demandes fluctuent en fonction de la tenue de concours.

3.1.10 Nombre de demandes

Le nombre de demandes de renseignement à l'accueil et par la poste est négligeable par rapport aux demandes de renseignement par téléphone. Le citoyen se déplace plutôt pour un besoin précis de documentation ou de consultation. Dans ce dernier cas, il prend souvent rendez-vous au préalable. La poste est principalement utilisée pour le suivi de dossiers administratifs.

C'est donc le service téléphonique qui est le plus sollicité en ce qui concerne le renseignement. Les unités dont le numéro de téléphone paraît sur les appels d'offres et avis de concours reçoivent jusqu'à 80 appels par jour.

Dans les districts et régions, on enregistre environ 25 demandes de renseignement quotidiennement, parfois moins, selon l'étendue du territoire du district.

Au central, le nombre d'appels journaliers varie selon les mandats des unités administratives. Il peut être de deux ou trois appels au Service de la cartographie, d'une cinquantaine à la Direction des politiques et des programmes en transport terrestre des personnes, et aller jusqu'à plus de 200 appels à la Direction du transport routier des marchandises.

3.1.11 Clientèle

La clientèle est très diversifiée et a des besoins particuliers selon le type d'information recherchée.

En région, il s'agit principalement de citoyens, d'entrepreneurs, de représentants municipaux et politiques de divers paliers.

Au central, la clientèle est généralement spécialisée dans un domaine. Même si le grand public en fait partie, on reçoit surtout des demandes de la part des associations, des partenaires, des mandataires, des transporteurs, des entrepreneurs, de divers organismes tels que les commissions de transport et autres groupes ou personnes.

3.1.12 Questions les plus fréquentes

Par rapport aux mandats du Ministère, les sujets qui préoccupent majoritairement la clientèle externe sont l'état des routes, l'entretien, les réclamations, le transport routier, les distances routières, les travaux sur le réseau, la signalisation, l'accès à la propriété, les emprises de routes, le transport scolaire, les renseignements généraux et, même, les «permis de conduire».

Dans les bureaux régionaux, les questions sont d'ordre plus administratif, alors que dans les districts, elles portent le plus souvent sur l'entretien des routes. Il s'agit d'une information locale, propre à un territoire donné.

Dans les unités administratives au central, les questions portent directement sur le mandat qui leur est confié et font appel à l'expertise du personnel.

3.1.13 Démarche en cas de plaintes

Le traitement des plaintes semble être l'objet d'une attention particulière. Ce sont les districts et les régions qui reçoivent le plus de plaintes, principalement sur l'entretien des routes, quand ce ne sont pas carrément des réclamations. Ailleurs au Ministère, le nombre de plaintes est négligeable. Toutes les unités rencontrées affirment effectuer un suivi des plaintes.

3.1.14 Commentaires et évaluation

La situation du renseignement au sein des unités administratives ne présente pas de problème en soi, mais souffre toutefois de certaines lacunes importantes. D'abord, les frais de communications interurbaines assumés par la population, ensuite le manque d'outils de référence appropriés et, même, la surcharge d'appels, comme c'est notamment le cas à la Direction du transport routier des marchandises et à la Direction des contrats.

Les visites dans les unités administratives révèlent également que le service à la clientèle est très variable d'un endroit à l'autre. Ainsi la manière de gérer et de motiver les ressources en fonction d'assurer un bon service à la clientèle influence beaucoup l'attitude à l'égard du renseignement. De cela dépend le développement d'outils de travail, l'intérêt à pousser plus loin une recherche pour guider les interlocuteurs, la responsabilité par rapport à un contenu et à une équipe de travail, le sens de l'éthique dans l'écoute et dans la réponse, la pertinence de la documentation offerte dans les présentoirs, etc.

Un tableau intégré au présent rapport expose de façon plus détaillée les problèmes soulevés et les recommandations formulées.

3.2 Le renseignement à la Direction des communications

La fonction de renseignement constitue l'un des mandats de la Direction des communications, assumé de façon plus particulière par le Service de l'information et du renseignement, à Québec et à Montréal.

L'objectif est de fournir une réponse immédiate, qu'il s'agisse de l'état des routes, d'Info-Travaux, de renseignement général et d'une bonne partie du renseignement spécialisé, notamment à propos du transport routier des marchandises qui représente une large proportion de ces demandes de renseignement. Les autres sujets portent sur les distances routières, les demandes de publications, l'assistance-annuaire, etc.

Les bureaux de Québec et de Montréal traitent quelque 300 000 demandes par année, dans une proportion d'un tiers pour Québec et de deux tiers pour Montréal.

3.2.1 Accessibilité au service

Il n'y a pas de ligne 800 offerte au public. Par contre, on accepte les frais de communications interurbaines, sauf pour les renseignements concernant l'état des routes, qui sont fournis à l'aide du système Audiotex. Douze lignes Audiotex à Montréal et huit à Québec permettent de donner l'état des routes en hiver, de sorte que peu de citoyens ont besoin des services d'un préposé. Il est à noter que ce sont surtout les anglophones qui le font. On estime que le système Audiotex est utilisé dans 70 % des cas.

Des lignes sont réservées à l'intention des médias, qui sont des relayeurs d'information privilégiés.

3.2.2 Disponibilité du service

Le service de renseignement téléphonique est disponible 24 heures par jour, de novembre à avril, afin de donner l'état des routes. À Montréal, le service Info-Travaux est accessible lui aussi 24 heures sur 24, durant la saison des travaux routiers, c'est à dire d'avril à octobre. Pendant cette période, en dehors des heures ordinaires de bureau, la Division de Montréal reçoit aussi les appels concernant les travaux en cours dans les régions de Trois-Rivières et de Québec. C'est donc dire que la division de Montréal offre un service continu, à toute heure du jour, tout au long de l'année et qu'elle doit assumer un surcroît de travail pendant la période estivale.

3.2.3 Ressources impliquées

La Division du renseignement à Montréal compte neuf employés permanents, auxquels s'ajoutent quatre employés occasionnels pour la période des travaux d'été. Celle de Québec compte, pour sa part, cinq préposés permanents.

Durant l'hiver, les équipes de Montréal et de Québec comptent chacune treize préposés, alors que le service est accessible 24 heures par jour pour donner l'état des routes.

3.2.4 Clientèle et domaines couverts

Le grand public est la clientèle première du service de renseignement. Ses questions portent principalement sur l'état des routes l'hiver, les travaux routiers, les distances routières ou sur le renseignement général.

Une bonne part de la clientèle est aussi constituée de transporteurs et d'entreprises de transport désirant obtenir des renseignements sur la réglementation sur le camionnage, les calculs des charges et des dimensions, les matières dangereuses, etc.

Les préposés sont en mesure de répondre aux questions dans un grand nombre de domaines. Parmi ces sujets, on trouve le transport en commun, par taxi, scolaire, adapté, maritime, ferroviaire et aérien, les cartes routières, la signalisation, les réclamations, les pistes cyclables, les hauteurs libres, etc.

Ces sujets sont susceptibles d'intéresser également les municipalités, les associations et les autres intervenants tel Communication-Québec. À noter que le secteur reçoit encore un bon nombre d'appels concernant des dossiers dont sont responsables d'autres organismes tel que la SAAQ.

3.2.5 Traitement des demandes et tâches des préposés

Les préposés fournissent une réponse immédiate, effectuent les recherches et réfèrent l'usager, au besoin, au spécialiste qu'ils déterminent à partir d'une liste de répondants.

En ce qui concerne la réglementation sur le transport routier, ils ont reçu une formation qui leur permet de donner eux-mêmes un renseignement spécialisé.

Les réclamations sont référées au Service des réclamations de la région concernée. S'il s'agit de plaintes, elles sont transmises à l'unité responsable et un suivi est généralement assuré par le préposé.

Des statistiques mensuelles présentent le nombre d'appels par domaine, et sont compilées quotidiennement par les préposés.

En situation de tempête, les pertes d'appels sont énormes. Les demandes représentent au-delà de 50 000 appels par rapport à une capacité de réponse qui se situe entre 5 000 et 7 000 appels.

Le renseignement téléphonique est offert en anglais et en français, et l'on prévoit l'implantation, d'ici peu, d'un service pour les malentendants au Service de l'information et du renseignement de Montréal.

À Montréal, on reçoit de 150 à 200 demandes de publications par mois, et l'on souligne la nécessité de disposer de versions anglaises de ces publications.

Les demandes de renseignements au comptoir sont rares. Les réponses fournies servent surtout à diriger les gens dans l'édifice ou à leur donner les renseignements et les formulaires pour les emplois occasionnels.

On reçoit moins de 100 demandes postales par année. Elles concernent notamment les publications, les cartes routières, les rapports sur l'état des routes, ces derniers servant à justifier ou à contester l'impossibilité pour un employé d'être présent au travail à l'occasion d'une tempête.

Les tâches des préposés sont très variées. En plus de répondre aux demandes, ils effectuent des recherches, des cueillettes de données, ils remplissent des fiches de renseignements, ils reçoivent et envoient des informations par télécopieur, ils mettent à jour les messages de l'Audiotex, etc.

3.2.6 Outils de travail

Les principaux outils de travail des préposés sont les annuaires, les textes réglementaires concernant les mandats du Ministère, les divers guides et publications, la Gazette officielle, les communiqués, le code FM, etc.

Ils disposent d'un micro-ordinateur à Montréal et de deux à Québec. À ce jour, on n'a pas réussi à y emmagasiner toutes les données ni à faciliter une recherche par mots clés, de sorte que la banque de données doit être entièrement restructurée. À cette fin, les préposés élaborent actuellement un cahier de renseignement. Lorsqu'ils détiennent une information nouvelle et pertinente, ils remplissent une fiche descriptive. Cette pratique n'est toutefois pas systématique.

3.2.7 Formation

Jusqu'à présent, les préposés n'ont pu bénéficier d'un programme de formation adapté à leurs besoins. L'apprentissage du travail se fait par des échanges avec leurs collègues.

On tend à combler cette lacune en incitant les unités administratives à fournir, au besoin, une formation de base sur des sujets précis, telle celle donnée au cours de l'hiver par la DTRM sur les charges et dimensions et sur les matières dangereuses.

La Direction des communications prévoit également leur offrir une session sur les médias dans le but d'améliorer la diffusion des informations sur l'état des routes.

À noter qu'aucune formation n'est donnée sur la manière de répondre, ni sur la façon de transiger avec la clientèle, en toute situation.

3.2.8 Utilité comme source de rétro-information

Les données du renseignement sont peu utilisées en rétro-information.

Par contre, les plaintes, pour lesquelles on a développé un système de suivi, contribuent à améliorer certains aspects. Par exemple, le suivi des plaintes sur la pré-signalisation des travaux sur les chantiers de Montréal a permis d'améliorer ce type de signalisation.

On estime qu'une plainte équivaut à 10 000 personnes insatisfaites, ce qui indique qu'il faut leur accorder beaucoup d'importance.

3.2.9 Commentaires et évaluation

Dans l'ensemble, le service offert est bon malgré le fait que les outils de travail soient peu développés et que les tâches soient mal définies et passablement disparates. L'esprit de service à la clientèle est bien présent.

Toutefois, le fonctionnement actuel ne peut être garant d'un service et d'une information uniformes à Québec et à Montréal.

Plusieurs facteurs, tels la multiplicité des tâches, des locaux mal aménagés, des outils de travail désuets, risquent de compromettre à long terme la qualité du service à la clientèle.

Pourtant, une détérioration de la situation s'avérerait critique à ce moment-ci, alors que le service de renseignement est de plus en plus

sollicité. En effet, on privilégie une porte d'entrée unique pour toutes les demandes de renseignements et ce numéro est inscrit sur tous les dépliant.

Au Ministère comme tel, Renseignements Transports est méconnu et certainement sous-utilisé.

3.3 Le renseignement dans les autres organismes

Les visites au sein de services de renseignement ont fourni plusieurs éléments de comparaison avec celui du Ministère.

Les entrevues menées auprès des organismes externes ont permis de dégager certaines constantes et d'apporter des éléments nouveaux pour l'analyse du renseignement au Ministère.

À l'occasion de ces rencontres avec les responsables de services de renseignement, la question du renseignement a été abordée sous divers aspects, évoqués ci-après.

3.3.1 Les grands objectifs

Tous les services de renseignement visent à faciliter l'accès de la population à une information fiable, uniforme, complète et la plus immédiate possible.

Un autre objectif est de développer des relations privilégiées avec les relayeurs d'information, qu'il s'agisse des médias ou d'organismes partenaires.

3.3.2 Clientèle

Le grand public est la principale clientèle des services de renseignement, mais on cible parfois des clientèles privilégiées, qu'il s'agisse de groupes organisés, d'associations, de médias ou de partenaires.

3.3.3 Domaines couverts

Comme tous les services relèvent du secteur gouvernemental, les préoccupations sont similaires. Les domaines d'activité diffèrent, mais les mêmes sujets sont traités : la réglementation, les droits des citoyens, les obligations, les activités, l'accès au service, la documentation, etc.

Ce sont les dossiers à incidence pécuniaire qui préoccupent le plus les citoyens et qui génèrent donc une demande massive de renseignements. Cette constatation est confirmée par un sondage I.Q.O.P. sur la perception des communications gouvernementales, commandé par Communication-Québec. Cette étude révèle que les demandes de renseignement concernant les transports représentent moins de 1 % des préoccupations des citoyens ¹.

3.3.4 Service offert et traitement des demandes

La plupart des organismes considèrent qu'une information générale est suffisante pour répondre aux besoins de la population. La pratique est quand même d'effectuer des recherches ou de faire de la référence, puisque l'objectif commun est de fournir une réponse complète. Accès Montréal première ligne se distingue par une plus grande prise en charge (réponse - recherche - suivi - rappel) des demandes.

La plupart des demandes sont faites par téléphone et l'information est puisée dans des cahiers ou des fiches. Même si, idéalement, on souhaiterait informatiser le contenu, on arrive partout à offrir un service de qualité en ayant recours à des supports plus conventionnels.

Par souci d'uniformiser et de vulgariser l'information, plusieurs organismes assignent des personnes à la rédaction des contenus.

Le délai de réponse est inexistant dans tous les services pour ce qui est des demandes téléphoniques et au comptoir, et varie pour les demandes postales, qui représentent une infime portion des demandes et nécessitent, à l'occasion, une recherche plus complexe.

Certaines lignes sont parfois réservées à des clientèles spécifiques et, à certains endroits, carrément dédiées à des sujets donnés.

Les bureaux de renseignement locaux ou régionaux développent une compétence sur mesure selon la clientèle et un réseau de contacts favorisant un traitement efficace des demandes. On note que la clientèle est relativement peu scolarisée et connaît peu les rouages de l'administration gouvernementale et municipale.

Communication-Québec représente en ce sens une solution plus accessible. La qualité de la réponse qui y est fournie dépend en grande partie de l'information transmise par les divers ministères et organismes. Ceux-ci ont donc intérêt à porter attention à ce canal d'information qui est utilisé par une bonne partie de la population.

¹ IQOP, *La perception des communications gouvernementales, Rapport descriptif et analytique préliminaire*, novembre 1991, p.2.

Communication-Québec reçoit d'ailleurs de nombreuses demandes relatives au transport.

Même si Communication-Québec offre un renseignement de première ligne, en principe complet, on remarque que plusieurs personnes y téléphonent pour obtenir le numéro de l'État des routes pour ensuite communiquer directement avec ce dernier. On peut présumer que la réputation de ce service précède la connaissance du numéro de téléphone.

3.3.5 Accessibilité et disponibilité du service

Les services de renseignement offrent une réponse téléphonique durant les heures et les jours d'ouverture des bureaux. Cependant, Accès Montréal première ligne prolonge le service jusqu'à tard en soirée.

Un numéro 800 est disponible pour la clientèle de la SAAQ., de Communication-Québec, et du M.L.C.P. pour les réservations, alors que Transports Canada étudie présentement cette possibilité.

On remarque que les organismes qui desservent une population dispersée disposent d'un tel accès sans frais de communications interurbaines.

3.3.6 Les ressources et la formation

Dans tous les services, les exigences sont les mêmes pour les préposés qui doivent être titulaires d'un diplôme d'études secondaires et avoir quelques années d'expérience en relations avec la clientèle.

Une formation de base est offerte aux préposés dans tous les organismes. Cette formation a une durée variable de deux jours à plus d'un mois. La formation continue prend plusieurs formes, dont certaines formules plutôt innovatrices. Ainsi Accès Montréal première ligne offre un perfectionnement continu sur les activités récurrentes, organise des visites dans les modules spécialisés de la Ville et, même, dans d'autres services de renseignement afin de comparer les méthodes et les approches utilisées. On favorise aussi l'intégration d'un spécialiste à l'équipe de préposés en période de pointe sur un sujet particulier (ex. : demandes pour les comptes de taxes). Au M.L.C.P., on privilégie une formation thématique hebdomadaire. À Communication-Québec, une équipe de formateurs itinérants dispense la formation aux préposés en région. Enfin, plusieurs soulignent qu'une formation de base est donnée par les représentants des unités administratives afin de permettre aux préposés de se familiariser avec des thèmes spécifiques et de les approfondir, au besoin, au moment opportun.

3.3.7 Gestion du service

On observe que le bon fonctionnement d'un service de renseignement dépend en grande partie de sa structure, de la répartition des tâches des préposés, de la formation et du perfectionnement offerts, etc., en bref, d'une gestion favorisant l'échange et l'écoute.

Avec son réseau de Bureaux d'Accès Montréal (B.A.M.), Montréal fait figure de modèle en matière de service à la clientèle. Ainsi, l'Institut d'administration publique du Canada a accordé au projet, en 1990, le premier prix pour la gestion innovatrice.

La création d'un tel réseau réparti sur le territoire montréalais mérite une telle reconnaissance. Concrètement, le bureau d'Accès Montréal première ligne reflète bien cette approche, tant sur le plan de la gestion que sur celui du service offert.

Une impression favorable se dégage de l'atmosphère de ce bureau. Un aménagement très étudié, une technologie appropriée tant en ce qui concerne le réseau téléphonique que les équipements informatiques, la répartition des tâches en fonction de lignes spécialisées, la supervision d'un personnel polyvalent, l'attitude d'écoute de la part du gestionnaire sont les aspects remarquables de cette organisation.

Sur le plan de l'organisation du travail, il est intéressant de constater qu'à la S.A.A.Q., des lignes sont réservées pour des clientèles privilégiées et qu'un groupe de préposés y sont spécialement affectés, selon leur intérêt et leur aptitude à traiter des dossiers sources de problèmes.

En bout de ligne, on doit constater que les services de renseignement très performants et satisfaisants pour les usagers privilégient une bonne organisation du travail et facilitent l'accès aux dossiers nominatifs. Dans cette optique, le système informatisé est essentiel à un bon traitement des dossiers des personnes, mais il n'est pas l'unique facteur de réussite.

3.3.8 Système informatisé

Parmi tous les organismes où des rencontres ont eu lieu, seul Communication-Québec a informatisé le contenu des fiches de renseignement. Le M.L.C.P. consulte cette banque pour fournir les renseignements concernant ses activités. Ailleurs, l'information est puisée dans des cahiers ou des fiches.

Par contre, l'utilisation de systèmes informatiques est considérée comme étant essentielle lorsqu'il s'agit de traiter des dossiers nominatifs ou d'effectuer des transactions.

Il est à noter que la technologie actuelle, dont le répartiteur d'appels MAXDAA, permet une gestion efficace des appels et une répartition des préposés en fonction du volume d'appels sur un sujet donné, et ce, au moment même où les appels entrent au service de renseignement.

En résumé, les services de renseignement ont des approches différentes selon qu'ils ont accès à des données nominatives sur les citoyens qui appellent ou, au contraire, qu'ils fournissent des informations moins particulières.

Ainsi, certains systèmes informatisés dépassent la fonction de renseignement et servent à enregistrer des transactions ou à modifier les dossiers individuels. Ces systèmes sont évidemment plus complexes et correspondent généralement à des dossiers à incidence pécuniaire.

3.3.9 Utilité comme source de rétro-information

Des efforts sont consentis pour corriger les situations dénoncées par des plaignants. Par contre, les simples demandes de renseignement ne servent à peu près jamais à orienter les activités. Une percée a été réalisée en ce sens à la SAAQ, où les préposés sont parfois consultés dans le cours de la production d'outils de communication, entre autres choses, pour vérifier le niveau de vulgarisation.

Il est à signaler que Communication-Québec offre un service de sondage, de coupures de presse et de suivi des campagnes d'information. Comme partout, des statistiques sont compilées et permettent de voir l'évolution de la demande selon les périodes de l'année. Ce sont là des services à considérer pour développer la rétro-information au Ministère, sans encourir de coûts trop considérables.

3.3.10 Satisfaction de la clientèle

Que ce soit grâce à des sondages ou selon l'appréciation des préposés, tout porte à croire que la clientèle est satisfaite. D'après le sondage IQOP, elle serait même prête à payer un montant minime pour obtenir de l'information gouvernementale, ce qui indique que celle-ci a une certaine valeur aux yeux de la population. Contrairement à ce que l'on pourrait penser, très peu de plaintes sont formulées et elles sont prises en considération par les responsables.

3.3.11 Commentaires et évaluation

Bien que des constantes se dégagent de l'ensemble des rencontres, des éléments significatifs sont à retenir pour chacun des organismes. Ces façons de faire distinctives méritent d'être retenues et, éventuellement, d'être appliquées à notre propre Service de l'information et du renseignement.

À Transports-Canada :

- on remarque une aire d'exposition de diverses publications informatives et promotionnelles. Il est à noter que cette documentation est à jour, pertinente et variée (lois, règlements, informations, faits saillants, journal du Ministère, données historiques, etc.);
- l'outil de base pour effectuer des recherches est l'*Annuaire des Transports*, complet, bien structuré, détaillé au point de décrire l'organisation administrative inférieure du Ministère. Cette production a d'ailleurs inspiré l'annuaire de Transports Québec, paru en avril 1992.

À la Société d'assurance automobile du Québec :

- la période de formation des préposés dure un mois et est suivi d'un entraînement supervisé;
- on note la présence de chefs d'équipe qui interviennent pour les questions plus complexes;
- même s'il ne relève pas de la Direction des communications, le Service du renseignement est souvent consulté pour la production des outils de communication destinés au grand public.

Au ministère du Loisir, de la Chasse et de la Pêche :

- une formation thématique est donnée de façon hebdomadaire à tous les préposés. Une formation saisonnière est offerte par le service concerné, avant la période de pointe.

À Communication-Québec :

- par ses bureaux régionaux, Communication-Québec possède une connaissance du milieu régional qui lui permet d'exercer un rôle conseil, notamment pour l'organisation d'événements médiatiques;

- un service de coupures de presse, de sondage et d'évaluation des campagnes est disponible;
- la majorité des bureaux de Communication-Québec disposent d'un bulletin mensuel destiné aux représentants d'organismes régionaux et aux médias.

À Accès Montréal première ligne :

- l'ensemble de la gestion de ce service est remarquable, favorisant l'écoute, l'échange et la motivation du personnel;
- les catégories de demandes sont bien définies, le service a même établi des «niveaux de renseignement», selon la complexité des demandes;
- le soutien aux préposés prend plusieurs formes :
 - la formation;
 - l'immersion de courte durée dans les autres services de la Ville;
 - l'intégration de spécialistes au service de renseignement pendant les périodes de pointe;
- plusieurs facteurs facilitant la prestation d'un bon service :
 - des lignes dédiées à des sujets donnés;
 - le principe de rotation des préposés;
 - la présence de rédactrices assignées à la préparation de fiches uniformisées;
- un aménagement particulièrement adéquat intégrant un mobilier ergonomique spécialement conçu.

3.4 Perception de la clientèle

La consultation de deux récents sondages, l'un réalisé pour le compte du Ministère et l'autre pour Communication-Québec, a permis de connaître la perception de la clientèle à l'égard du renseignement.

Intitulé *Suivi de l'image du Ministère, Sondage grand public*, celui produit par Transports Québec à partir de 1 506 entrevues téléphoniques révèle que «la population affiche un taux de satisfaction de 76 % en regard de l'information transmise sur l'état des routes

l'hiver»². En ce qui concerne les travaux routiers «on note un taux de satisfaction de 66 %»³. Ce sondage confirme que la demande d'information pour d'autres sujets est très faible. Ainsi «environ 6 % de la population déclare avoir déjà eu une communication avec un bureau du ministère des Transports du Québec, pour un service autre que l'état des routes l'hiver»⁴. Ce constat démontre bien que le service de renseignement dispensé en région suffit à la demande et qu'il n'est pas opportun d'y développer une structure plus complexe.

D'autre part, le sondage vient appuyer les commentaires émis par la plupart des unités administratives, qui affirment recevoir de façon régulière maints appels du ressort de la SAAQ. Ainsi «l'activité d'immatriculation est largement associée (87 %) à Transports Québec»⁵. Le sondage identifie qu'un des facteurs de confusion pourrait être lié à l'appellation même de l'organisme en question : «le nom de la SAAQ. réfère d'ailleurs explicitement à l'assurance automobile»⁶.

Commandé à la firme IQOP par Communication-Québec, le sondage *La perception des communications gouvernementales* fournit certains indices propres au renseignement en général. On y souligne que «l'annuaire téléphonique est le moyen le plus courant de situer les services gouvernementaux»⁷. L'exactitude des références dans les annuaires est donc un facteur considéré dans la présente étude. Un autre aspect intéressant de ce sondage est qu'il détermine clairement les motifs de satisfaction et d'insatisfaction de la clientèle qui s'adresse à un interlocuteur gouvernemental. Les principaux motifs de satisfaction sont la pertinence de la réponse, appréciée par au-delà de 40% de la population, l'obtention du service, l'efficacité de l'informateur, la clarté de l'information, la simplicité de la démarche, etc. En regard des motifs d'insatisfaction, celui lié au délai d'attente est de loin le plus irritant. Viennent ensuite, l'insatisfaction quant au contenu de l'information fournie, l'encombrement des lignes téléphoniques, la difficulté à obtenir des informations, la multiplicité des interlocuteurs, etc.

² Ministère des Transports, *Suivi de l'image du Ministère, sondage grand public*, mars 1992, p. 29.

³ Ibid., p. 30.

⁴ Ibid., p.48

⁵ Ibid., p. 18.

⁶ Ibid., p. 18.

⁷ IQOP, *La perception des communications gouvernementales, Rapport descriptif et analytique préliminaire*, novembre 1991, p. 4.

Le sondage présente aussi des données statistiques relatives à l'intérêt du public pour les services gouvernementaux. On y remarque que les dossiers à incidence pécuniaire suscitent le plus grand nombre de demandes de la part du public. Ainsi, «les cinq services les plus populaires qui suivent sont des services dit universels, soit reliés à la perception fiscale, soit reliés à l'usage d'une automobile, moto, camion, etc. Suivent les prêts et bourses et les rentes, deux types de prestation à des clientèles particulières»⁸. Il faut bien comprendre que le public s'intéresse aux mandats de la SAAQ. et non à ceux de Transports Québec.

3.5 Revue de la documentation

Les divers rapports du Ministère sur le sujet, de même que la documentation remise par les organismes rencontrés sont disponibles pour consultation. Une bibliographie de ces ouvrages est intégrée au présent document.

Des nombreux rapports produits pour la Direction des communications, les aspects les plus pertinents méritent d'être soulignés dans la mesure où ils confirment les constats par rapport à la problématique actuelle du renseignement.

En 1989, le rapport intitulé : *L'état des routes : à la croisée des chemins*⁹ cernait la problématique particulière à l'état des routes l'hiver et émettait des recommandations. Parmi les constats, on souligne que les demandes des diffuseurs télématiques augmentent la charge de travail des préposés. Cependant, cette fonction a intérêt à demeurer sous la responsabilité du Ministère, puisque tous «délais des intermédiaires dans la diffusion entachent la crédibilité du renseignement»¹⁰.

Déjà à ce moment, le rapport recommandait l'accès téléphonique sans frais pour la population. Précédemment, le rapport commandé en 1988 à Téléforce Canada faisait état des coûts d'un tel service¹¹.

Plus récemment, le rapport remis en 1990 par la firme DTI présente non seulement les coûts du service du renseignement, mais il propose des solutions technologiques. «Un des bénéfices importants de la solution

⁸ IQOP, *La perception des communications gouvernementales, Rapport descriptif et analytique préliminaire*, novembre 1991, p.3

⁹ AUGER, François, *L'état des routes: à la croisée des chemins*, Ministère des Transports, novembre 1989, p.10 et 11.

¹⁰ Ibid., p.10.

¹¹ BÉLANGER, Jocelyn, *Recommandations Téléforce*, septembre 1988.

proposée est l'amélioration sensible de l'accès aux services de renseignement par téléphone, sans augmenter le nombre de préposés»¹².

En outre, la solution proposée, soit un système d'information interactif (Audiotex) pour fournir l'information sur l'état des routes, pourrait également, selon cette firme, s'appliquer pour l'information sur les travaux routiers. Ainsi, on suggère «une utilisation alternée des infrastructures, selon les saisons, aux fins de l'information sur l'état des routes ou sur les travaux routiers»¹³.

Le service du renseignement du Ministère évalue actuellement cette possibilité et y perçoit déjà certaines limites en raison de la diversité de l'information à transmettre et du niveau de détail qu'elle implique.

En regard de l'Audiotex, il est intéressant de constater qu'un sondage mené par la Ville de Montréal révèle que les répondants apprécient la création d'un tel service, et que «70 % d'entre eux se disent d'accord, dont 52 %, tout à fait d'accord»¹⁴.

Quant au rapport produit à la suite de la tournée d'information de 1990, effectuée par des préposés au renseignement de Transports Québec, il affirme qu'«on doit d'abord et avant tout s'assurer de la justesse, de la ponctualité et de la disponibilité de l'information tout en se donnant les moyens de rendre plus rapide et efficace la circulation de l'information»¹⁵. À propos de la circulation de l'information sur l'état des routes, le rapport recommande que la «procédure 6» soit revue afin d'obliger les entrepreneurs à effectuer des rapports plus fréquents. «De nombreux problèmes d'information sont liés au fait que, hors des deux fois par jour (6 h et 14 h) où les entrepreneurs sont obligés de fournir un rapport détaillé des routes dont ils assurent l'entretien, ils n'avisent que très rarement le district lorsque la situation se détériore»¹⁶.

Parallèlement, à la suite des recommandations du groupe de travail sur les communications, un projet de politique de renseignement a été rédigé en octobre 1990. «Les deux grands pôles sur lesquels s'appuie

¹² DTI. *Rapport d'études, Services télématiques d'information du public sur l'état des routes et les travaux routiers*, octobre 1990, p.22.

¹³ Ibid., p. 24.

¹⁴ LEFEBVRE, Martin, *Enquête sur la satisfaction des utilisateurs et utilisatrices du service*, Ville de Montréal, janvier 1991, p. 23.

¹⁵ COUTURE, F., R.G. GIROUX, L. GRENIER, G. HUDON, *Rapport Tournée d'information, État des routes*, Ministère des Transports, novembre 1990, p.20.

¹⁶ Ibid., p. 5.

la présente politique de renseignement sont la régionalisation du renseignement (...) et la gratuité des services téléphoniques à tous»¹⁷.

Sur ce dernier principe de la gratuité, le présent rapport abonde dans le même sens. Par contre, il diffère quant à la façon d'envisager les services de renseignement en région.

En raison des éléments innovateurs de la gestion du renseignement d'Accès Montréal première ligne (AMPL), la documentation de cet organisme paraît à ce point pertinente qu'il est opportun d'y référer plus explicitement. Tous les aspects organisationnels sur lesquels a misé AMPL pour développer son service de renseignement sont les suivants:

- formation des agents principaux;
- formation et perfectionnement continus des agents de communication;
- création d'un poste de gérant;
- mise sur pied d'un comité de qualité;
- réunion mensuelle de tout le personnel;
- création du Comité café;
- diffusion d'un journal hebdomadaire;
- mise en place d'une boîte à suggestions;
- rencontre hebdomadaire entre la responsable et les agents principaux;
- rencontre de ressourcement des employés;
- tournée dans chaque secteur afin de mettre en place une structure permanente de travail;
- production de l'Annuaire plus;
- sensibilisation des unités administratives à la qualité de l'accueil téléphonique.

Le Rapport annuel d'AMPL souligne également l'importance de «sensibiliser (...) les autres services à la nécessité pour nous d'être alimentés en priorité ainsi que de leur responsabilité à valider constamment l'information dont ils sont les auteurs»¹⁸.

En somme, «l'encadrement qu'AMPL est en mesure d'offrir à l'ensemble des services municipaux permet non seulement d'uniformiser l'aspect qualitatif de l'accueil téléphonique, en fonction des normes officielles, mais contribue réellement à accroître l'accessibilité à l'information et aux services municipaux. Qualité, accessibilité et équité constituent la véritable pierre angulaire d'une entreprise publique de services à la population»¹⁹.

¹⁷ Transports Québec, Direction des Communications, *Projet de politique de renseignement*, octobre 1990, p. 3.

¹⁸ Accès Montréal Première Ligne, *Rapport annuel 1990*, p.7.

¹⁹ Accès Montréal Première Ligne, *Un premier bilan*, 1990, p.9.

4. HYPOTHÈSES DE SOLUTION

Pour améliorer la situation du renseignement, diverses hypothèses ont été évaluées.

4.1 Le statu quo

Actuellement, Renseignements Transports donne officiellement l'information pour tout le Ministère. Les régions fournissent l'information locale et celle sur l'état des routes de leur territoire. Les unités administratives répondent pour tout ce qui touche leurs mandats respectifs et activités spécifiques.

Comme l'indique l'état de la situation, le Service de l'information et du renseignement n'est guère connu, est sous-utilisé et son organisation comporte plusieurs lacunes. Avec le statu quo, on maintient donc les problèmes identifiés pour ce service, de même qu'en région et dans les unités administratives.

Le principal avantage de cette solution est qu'elle est adaptée à l'envergure territoriale, à la diversité des mandats du Ministère, et aux besoins des clientèles en région.

4.2 La centralisation

Selon cette hypothèse, le renseignement serait entièrement assumé par le Service de l'information et du renseignement de la Direction des communications. Bien qu'elle ait pour avantage de dégager les unités administratives de la tâche du renseignement et d'offrir aux citoyens un accès unique au Ministère, cette solution paraît totalement inadaptée aux besoins des clientèles.

En effet, un service centralisé n'est pas en mesure de traiter les réclamations, les plaintes et surtout les demandes d'information locales, et les préposés ne peuvent fournir une information spécialisée qui est, bien souvent, du ressort des professionnels et des techniciens du Ministère.

4.3 La régionalisation

Avec l'accessibilité gratuite, cette hypothèse constituait un des deux pôles de la politique de renseignement rédigée en 1990. Les bureaux régionaux disposeraient alors des ressources humaines et matérielles requises et d'un service d'accueil. Il s'agit en fait de constituer des centres de renseignement régionaux autonomes.

Bien que cette solution présente des avantages par rapport à la connaissance des particularités régionales, ce qui est d'ailleurs déjà acquis, elle implique un dédoublement des fonctions et des effectifs. De plus, chaque centre régional serait perçu comme un centre provincial et devrait donc disposer de toute l'information concernant le Ministère. Cette solution exige une information uniforme partout, des mises à jour constantes, ce qui nécessite une infrastructure complexe, plus coûteuse et l'installation de micro-ordinateurs en réseau. Le volume et la nature des demandes en région ne justifient pas un tel investissement en ressources humaines et financières.

4.4 Le transfert à Communication-Québec

Selon cette solution, Transports Québec se départit de la fonction renseignement et confie cette responsabilité à Communication-Québec.

Outre les économies associées à l'abolition du service, le fait d'offrir une meilleure accessibilité à la clientèle au moyen de numéros 800, ainsi que la notoriété de ce service de renseignement, cette solution n'est pas avantageuse pour Transports Québec pour les raisons suivantes:

- le service de renseignement constitue un service de base au sein de chaque ministère;
- le renseignement général ne représente pas un fort volume et le renseignement plus spécialisé n'est pas offert par Communication-Québec;
- la nécessité de fournir des renseignements spécialisés sur les charges et dimensions ainsi que sur l'état du réseau implique déjà une structure de renseignement;
- l'état des routes est un des services les plus appréciés de la population, ce qui est excellent pour l'image du Ministère. De plus, il en va de la sécurité de la population;
- la nature même des demandes porte souvent sur les questions d'entretien ou de réclamations qui exigent régulièrement une intervention sur le plan des opérations. On imagine mal qu'un organisme externe puisse agir efficacement en conséquence;
- la dispersion des bureaux du Ministère partout au Québec permet de donner de l'information sur tout le territoire tout comme Communication-Québec. Ces bureaux sont connus de la population, qui apprécie d'autant un contact direct et une information locale. En outre, les gens du Ministère sont disponibles pour offrir ce service.

4.5 L'abonnement à la Banque de Communication-Québec

Déjà en 1987, une étude interne, *Banque d'information de la Direction des communications* ²⁰, énonçait l'hypothèse d'utiliser le système de Communication-Québec.

Cette solution donnerait accès aux préposés à un outil informatisé permettant un délai de réponse plus court que le système manuel actuel. Toutefois, l'achat par le Ministère de micro-ordinateurs permettrait d'atteindre le même objectif.

De nombreux inconvénients liés à la mise en application de cette hypothèse sont à souligner:

- les coûts d'abonnement représentent 5000 \$ par poste de travail. Les coûts d'utilisation de la banque sont de 500 \$ par poste, par trimestre;
- Transports Québec est à la merci du MCQ en ce qui a trait aux augmentations éventuelles des droits d'utilisation, à la mise en forme de l'information, à sa mise à jour et à la promotion du service;
- la banque ne peut être utilisée qu'à des fins de consultation. Ainsi pour ses calculs de charges et de dimensions, le Ministère devrait se doter de logiciels et de micro-ordinateurs, ce qui représenterait un dédoublement des équipements et de l'expertise;
- la maîtrise du système est relativement complexe.

²⁰ DRAPEAU, J., LAVALLÉE, M., *Banque d'information de la Direction des communications*, Service du développement des projets, Ministère des Transports, juin 1987.

5. SOLUTION PROPOSÉE

Compte tenu de la volonté ministérielle de décentralisation, de la présence du Ministère partout au Québec et des besoins de la clientèle, l'hypothèse retenue est celle du statu quo quant au partage des responsabilités en matière de renseignement. Toutefois, pour pallier les lacunes identifiées dans la problématique, des apports significatifs, susceptibles d'améliorer grandement la situation actuelle, sont prévus.

Pour l'ensemble du Ministère et pour le bénéfice de ses clientèles, les améliorations projetées ont trait à la gratuité du service téléphonique, à l'accessibilité et à l'uniformité de l'information.

Dans les unités administratives en région, peu de changements sont prévus, si ce n'est la disponibilité d'informations à jour et la formation du personnel en contact avec le public.

Ailleurs au Ministère, dans les unités administratives au central, l'accent est mis sur des échanges plus fréquents avec le Service de l'information et du renseignement, et une plus grande prise en charge, par ce service, du surplus d'appels, notamment ceux parvenant à la Direction du transport routier des marchandises et à la Direction des contrats.

Au Service de l'information et du renseignement, les principaux changements consisteront à uniformiser l'information, à mettre en place des lignes dédiées et à y affecter le personnel travaillant en rotation par sujet, à promouvoir le Service, à réviser et à calibrer les tâches des préposés de façon à insister sur la réponse aux demandes plutôt que sur l'accomplissement de tâches connexes. L'acquisition et l'usage plus systématique d'outils informatiques, de même qu'une formation appropriée, devraient accroître le rendement des préposés.

Le choix de cette solution n'écarte pas pour autant des rapprochements avec des partenaires tels que Communication-Québec. Ainsi, ce canal de diffusion, présent partout au Québec et en contact direct avec les citoyens, peut compter comme un relayeur important, et doit être alimenté de façon systématique.

6. PRINCIPES

L'état de la situation et l'analyse des hypothèses de solution ont permis de distinguer trois types d'information et d'y appliquer certains principes qui s'inspirent du droit du public à l'information, peu importe son lieu de résidence. Ces principes vont de pair avec les mandats de la Direction des communications et la réalité du renseignement au Ministère, qui fournit une information caractérisée par sa provenance et le niveau de détails recherchés. Ces principes orienteront donc le renseignement au Ministère en fonction de l'information locale, spécialisée et générale.

L'information locale

Le citoyen doit avoir un accès direct et sans frais à l'information locale et nationale.

Conséquemment, le Ministère doit favoriser un contact avec le citoyen par ses bureaux régionaux et locaux, de manière à recevoir ses demandes ou ses plaintes, et à livrer une information précise, susceptible de concerner son environnement immédiat.

L'information spécialisée

Les clientèles doivent avoir accès à une information détaillée, juste et précise sur tous les aspects des mandats du Ministère. Transports Québec doit également répondre aux exigences de ses clientèles quant au degré de précision de l'information recherchée.

Conséquemment, les personnes les plus à même de traiter des demandes spécifiques doivent être les contacts privilégiés.

L'information générale

Les clientèles internes et externes sont en droit d'obtenir des renseignements généraux pertinents, dans des délais courts, et facilement accessibles sur tout le territoire.

Conséquemment, l'information générale doit être disponible au Ministère et dans toutes les régions. À cet effet, l'information doit être uniforme, à jour et organisée de façon à en faciliter l'accès. Les outils devraient permettre de donner une réponse rapide, claire et précise sur les activités et mandats du Ministère, ainsi que sur son personnel et ses partenaires.

7. RECOMMANDATIONS

Les principes énoncés sous-tendent les recommandations proposées. C'est pourquoi, le tableau présenté en fin de chapitre fait état des recommandations en fonction des trois grands types d'information, c'est-à-dire : locale, spécialisée et générale. Dans ce tableau, à chaque problème soulevé correspondent des recommandations ainsi que les moyens propres à les concrétiser et, le cas échéant, les ressources requises et le nom des unités administratives responsables de leur application.

De plus, l'ensemble de ces recommandations nécessite des actions qui touchent la promotion, la diffusion, l'accessibilité et la qualité du service, le soutien à l'activité de renseignement au Ministère, la rétro-information, la gestion du renseignement à la Direction des communications et le développement d'outils de travail. L'annexe 3 présente une liste de ces actions.

Concrètement, les recommandations n'entraînent pas de changements importants au sein du Ministère en ce qui concerne l'information locale et spécialisée, si ce n'est l'amélioration de l'accessibilité gratuite, la qualité du service et une meilleure réponse aux attentes des unités administratives.

Cependant, on attend des changements plus importants dans l'organisation et la gestion du renseignement à la Direction des communications qui, incidemment, est responsable du renseignement général. Ainsi, on vise une rationalisation des ressources existantes, un renseignement uniforme et cohérent, ainsi que le développement d'outils et de relations de travail favorables à la prestation d'un bon service non seulement au public, mais aussi aux clientèles internes.

INFORMATION LOCALE :

L'information locale a trait aux activités des régions et districts ou à des renseignements généraux. Principalement, on note les demandes sur l'état des routes, l'entretien, les réclamations, l'accès à la propriété, les emprises de routes, etc.

Sauf en période de tempête, alors que la clientèle veut connaître l'état des routes, le volume des demandes n'excède pas la capacité d'y répondre. Le personnel qui reçoit et traite les demandes considère que la fonction renseignement s'intègre bien au travail régulier. En outre, la clientèle préfère généralement communiquer avec un service local. Considérant qu'il est plus naturel de se fier aux sources du milieu, surtout pour des questions qui touchent l'environnement immédiat des gens, nous privilégions le maintien d'une approche **décentralisée** pour l'information locale.

PROBLÈMES	RECOMMANDATIONS	MOYENS	RESPONSABLES	RESSOURCES
25 % de la population doit passer par le réseau téléphonique interurbain.	Pour favoriser l'accès à un service équitable, les régions devraient assumer les frais de communications interurbaines de la clientèle de leur territoire.	Accepter les frais de communications interurbaines.	Direction générale des opérations.	Prévoir un budget pour les frais de communications interurbaines.
Le personnel du M.T.Q. en région a tendance à référer le public au bureau régional ou local de Communication-Québec (sans frais) plutôt qu'au Service de l'information et du renseignement à Québec ou à Montréal (avec frais).	La population devrait avoir accès à un service téléphonique gratuit. Étant donné qu'un numéro 800 est généralement associé à un service provincial et que, par ailleurs, l'information disponible en région n'a pas cette envergure, un tel service devrait être fourni par des préposés aptes à donner l'information pour l'ensemble du Ministère.	Offrir l'accès à un numéro 800 vers Québec et Montréal.	D.C.	Prévoir un budget pour l'installation des lignes et pour les coûts d'utilisation. (Consultez l'annexe 4 pour connaître les coûts estimés).
Les documents de référence sont jugés désuets et ne favorisent guère une bonne connaissance des mandats et intervenants ministériels.	La Direction des communications devrait mettre à jour régulièrement les documents de référence tels le bottin, l'organigramme, etc.	Fournir des outils de référence adéquats et favoriser la circulation de l'information. Aviser la Direction des communications de tout changement.	D.C. Unités administratives.	

INFORMATION LOCALE (suite) :

PROBLÈMES	RECOMMANDATIONS	MOYENS	RESPONSABLES	RESSOURCES
Promotion et diffusion inadéquates des activités et productions du Ministère.	Promouvoir les activités et rendre disponibles les productions du Ministère.	Vérifier les listes de diffusion et développer des outils de promotion. Alimenter davantage le réseau de Communication-Québec. Tirer profit des relayeurs d'information régionaux.	D.C. Direction générale des opérations.	
La qualité du service à la clientèle fluctue selon la manière de gérer et de motiver les ressources.	Sensibiliser le personnel à l'importance d'un bon service à la clientèle.	Engagement des gestionnaires. Accueil des nouveaux employés. Formation itinérante.	D.C. Direction des ressources humaines. Unités administratives.	Agent d'information en région. Coûts de formation.

INFORMATION SPÉCIALISÉE : L'information spécialisée est directement liée aux mandats du Ministère et fait appel à l'expertise du personnel. En général, toutes les unités administratives considèrent qu'il est normal de répondre aux demandes de renseignement dans le cadre de leur travail. Cette fonction est considérée essentielle pour assurer un bon service à la clientèle qui, ultimement, est leur raison d'être.

Le renseignement n'est pas perçu comme problématique sauf à la Direction des contrats et à la Direction du transport routier des marchandises.

PROBLÈMES	RECOMMANDATIONS	MOYENS	RESPONSABLES	RESSOURCES
<p>Au Ministère</p> <p>Le système téléphonique est sujet aux critiques dans la mesure où la clientèle estime que les fonctionnaires sont difficiles à rejoindre.</p> <p>Le personnel n'a pas une vision d'ensemble des activités du Ministère.</p>	<p>Assurer la permanence de la réponse téléphonique durant les heures de bureau, minimiser les transferts et réduire au minimum les délais de réponse.</p> <p>Sensibiliser le personnel aux mandats et développer un sentiment d'appartenance.</p>	<p>Au besoin, affecter une personne à la réception en tenant compte des mandats de l'unité administrative.</p> <p>Inciter le personnel à programmer un renvoi d'appel lorsqu'il s'absente.</p> <p>Inciter les gens à répondre en l'absence de leurs collègues.</p> <p>Programme d'accueil des nouveaux employés.</p> <p>Documentation générale sur les mandats.</p>	<p>Toutes les unités administratives.</p> <p>D.C. Direction des ressources humaines.</p>	<p>Réaffectation ou embauche de ressources.</p> <p>Coûts du programme d'accueil.</p>

INFORMATION SPÉCIALISÉE (suite) :

PROBLÈMES	RECOMMANDATIONS	MOYENS	RESPONSABLES	RESSOURCES
A la Direction des contrats				
Mauvaise localisation des salles de soumission, pourtant fortement achalandées.	Aménager un local au rez-de-chaussée pour recevoir les soumissionnaires et répondre aux questions concernant les contrats. Profiter du réaménagement pour y installer une salle pour les conférences de presse et un poste d'accueil.	Réserver un espace adéquat dans l'édifice.	Direction des contrats. D.C.	Réaffectation ou embauche d'un préposé au renseignement. Coûts d'aménagement du local.
Le numéro de téléphone est très connu, ce qui crée un fort volume d'appels pour des renseignements généraux.	Assigner un préposé pour les renseignements généraux (accueil et ligne dédiée), pour les informations générales, les formulaires pour des emplois occasionnels, pour la mise à jour des informations et des présentoirs.	Inscrire le numéro de Renseignements Transports sur les appels d'offres. Installer un moniteur télé pour diffuser des informations en circuit fermé.	Direction des contrats. D.C. D.C.	
Difficulté à suffire à la demande pour diffuser les résultats des soumissions.	Rendre accessible plus rapidement une information d'intérêt pour la clientèle des entrepreneurs.	Audiotex ou contribution du préposé de la Direction des communications.	Direction des contrats. D.C.	Coûts de location d'un Audiotex, le cas échéant. (Consultez l'annexe 4, pour connaître les coûts estimés).

INFORMATION SPÉCIALISÉE (suite) :

PROBLÈMES	RECOMMANDATIONS	MOYENS	RESPONSABLES	RESSOURCES
<p>A la Direction du transport routier des marchandises</p> <p>Une grande part des appels pourraient être traités par des préposés aux renseignements de la D.C.</p>	<p>Dégager cette unité du surplus d'appels concernant les charges et dimensions, les matières dangereuses et la réglementation.</p>	<p>Privilégier une ligne dédiée au transport routier à Renseignements Transports et y affecter des préposés. Numéro 800 au besoin.</p> <p>Ajouter une inscription à l'annuaire de Bell pour «Info-camionnage» et référer la clientèle à Renseignements Transports.</p> <p>Prévoir un message enregistré à la DTRM proposant à la clientèle d'appeler à Renseignements Transports pour tout calcul de charges et offrir la possibilité de rester en ligne pour tout autre service.</p> <p>Privilégier la publication du numéro personnel sur les cartes d'affaires de la Direction et cesser de promouvoir le numéro général de la Direction.</p>	<p>D.C.</p> <p>D.C.</p> <p>Direction du transport routier des marchandises.</p>	<p>Embauche d'un occasionnel pour assumer le surplus d'appels.</p> <p>Coûts d'achat d'un répondeur téléphonique ou de location d'un Audiotex. (Consultez l'annexe 4, pour connaître les coûts estimés).</p>

INFORMATION SPÉCIALISÉE (suite) :

PROBLÈMES	RECOMMANDATIONS	MOYENS	RESPONSABLES	RESSOURCES
<p>Bon pourcentage d'appels en anglais.</p> <p>Les demandes concernant la réglementation et, plus particulièrement, le calcul des charges et dimensions dépassent le renseignement élémentaire.</p>	<p>S'assurer d'offrir un service bilingue.</p> <p>Développer l'expertise des préposés de la Direction des communications pour qu'ils puissent offrir des renseignements plus complexes.</p>	<p>Préposés bilingues.</p> <p>Fournir aux préposés des micro-ordinateurs et des logiciels propres à faciliter le calcul des charges et des dimensions, et à assister le préposé dans sa démarche.</p> <p>Offrir aux préposés une formation préalable à tout changement à la réglementation et assigner, au besoin, un spécialiste à Renseignements Transports pour guider les préposés à l'occasion de ces changements ou de périodes de pointe.</p>	<p>D.C.</p> <p>D.C.</p> <p>Direction du transport routier des marchandises.</p>	<p>Coûts de formation.</p> <p>Coûts d'achat de 3 micro-ordinateurs et d'une imprimante (16 000 \$).</p> <p>Coûts de développement du logiciel (.5 année/personne soit environ 20 000 \$).</p>

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX :

Les renseignements généraux portent autant sur l'état du réseau routier que sur des questions particulières telles que les charges et dimensions, les distances routières ou sur toute autre question sur les mandats du Ministère quand il ne s'agit de simple référence téléphonique. Cette information est donnée officiellement par le Service de l'information et du renseignement mais, dans les faits, elle est donnée par les régions et les districts également.

PROBLÈMES	RECOMMANDATIONS	MOYENS	RESPONSABLES	RESSOURCES
L'information de base disponible dans le Ministère n'est pas toujours adéquate et suffisamment à jour.	Favoriser la circulation d'une information pertinente et à jour.	Fournir des outils et des documents adéquats.	D.C.	Coûts déjà prévus à la programmation (annuaire, organigramme, etc.).
Le Service de l'information et du renseignement n'est pas connu des clientèles internes et externes, sauf pour l'état des routes.	Favoriser une meilleure utilisation de ce service.	Promotion à l'interne et publicité à l'externe.	D.C.	Prévoir un budget publicitaire et promotionnel.
La clientèle confond souvent les mandats du Ministère et ceux de la SAAQ.	Démarquer les mandats respectifs.	Promotion. Inscriptions aux annuaires téléphoniques. Présence dissociée dans les stands et présentoirs gouvernementaux. Échanges mutuels d'information.	D.C.	
Les productions du Ministère ne sont pas assez accessibles.	Développer l'aspect promotion.	Production d'outils de référence et diffusion au sein du Ministère et au moyen d'autres réseaux tels que Communication-Québec.	D.C.	Selon les crédits disponibles.

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX (suite):

PROBLÈMES	RECOMMANDATIONS	MOYENS	RESPONSABLES	RESSOURCES
<p>Les versions anglaises ne sont pas disponibles dans les délais requis.</p> <p>Service de l'Information et du renseignement</p> <p>Cette unité n'est pas suffisamment consultée au sein de la Direction des communications.</p> <p>Les demandes et commentaires du public ne sont pas utilisés en rétro-information.</p>	<p>Tenir compte de la clientèle anglophone.</p> <p>Développer les échanges entre les services afin de tirer profit de la perception des préposés à l'égard des besoins de communication du public.</p> <p>Considérer que chaque employé de la Direction des communications est agent de renseignement et doit être au fait des activités qui s'y déroulent.</p> <p>Utiliser toutes les sources de rétro-information.</p>	<p>Bien déterminer les besoins et prévoir des versions anglaises.</p> <p>Rencontres, mécanismes de consultation et d'échange.</p> <p>Information et rétro-information. Rencontres régulières.</p> <p>Statistiques internes et celles de Communication-Québec.</p>	<p>D.C. Unités administratives.</p> <p>D.C.</p> <p>D.C.</p>	<p>Coûts additionnels pour les publications.</p> <p>Service offert gratuitement, sur demande, par Communication-Québec.</p>

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX (suite):

PROBLÈMES	RECOMMANDATIONS	MOYENS	RESPONSABLES	RESSOURCES
<p>Les tâches des préposés sont disparates et ne sont pas clairement assignées à des personnes en particulier (renseignement, statistiques, mise à jour des systèmes, contacts avec les médias, rédaction, fax, etc.)</p>	<p>Réviser l'ensemble des tâches des préposés et s'assurer qu'elles correspondent au niveau d'emploi.</p> <p>Statuer sur le niveau de renseignement à offrir (élémentaire, plus complexe, spécialisé).</p>	<p>Répartition des tâches en fonction de lignes dédiées et des autres tâches spécifiques.</p>	<p>D.C.</p>	
<p>Le volume et la variété des sujets traités rend laborieuse la consultation des documents, ce qui peut affecter l'efficacité de la réponse (délai et précision).</p>	<p>Systématiser le traitement de l'information et l'adapter aux exigences d'un bon service à la clientèle.</p>	<p>Se doter de micro-ordinateurs.</p> <p>Assigner les préposés à des sujets spécifiques au moyen de trois lignes dédiées (État des routes, Transport routier, renseignements généraux) selon un système de rotation.</p>	<p>D.C.</p>	
<p>Les préposés sont responsables du service de télécopie pour la plupart des unités administratives.</p>	<p>Décentraliser le service de télécopie.</p>	<p>Installer un télécopieur sur chaque étage.</p>	<p>Unités administratives.</p>	<p>Coût d'achat d'environ 12 télécopieurs (1 700 \$ chacun).</p>

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX (suite):

PROBLÈMES	RECOMMANDATIONS	MOYENS	RESPONSABLES	RESSOURCES
L'information ne circule pas suffisamment et manque d'uniformité.	Favoriser la circulation de l'information et mettre en place des moyens propres à assurer son uniformité.	Assigner une ressource à la rédaction des fiches descriptives et à l'élaboration d'outils de référence communs. Diffuser les fiches descriptives pertinentes aux unités administratives concernées.	Service de l'information et du renseignement.	Un technicien en information devra être embauché.
Peu d'échanges avec les unités administratives.	Être proactif en matière de cueillette d'information.	Contacts réguliers avec les unités administratives.	Toutes les unités administratives et les chargés de projet de la Direction des communications.	
Aménagement inadéquat (bruit, manque de discrétion, accès, etc.)	Créer un environnement propice à un bon service à la clientèle.	Réaménagement.	D.C.	Coûts d'achat de mobilier ergonomique et d'écouteurs.
Manque de formation ponctuelle et cyclique.	Développer les habiletés du personnel et maintenir son intérêt et sa motivation à donner un bon service à la clientèle.	Formation. Immersion, intégration de spécialistes. Sensibilisation.	D.C. Unités administratives concernées.	Coûts de formation.
Surcharge d'appels en période de tempête.	Encourager la clientèle à s'informer alors auprès d'autres sources fiables. Diffuser une information fiable et à jour.	Contacts privilégiés avec les médias et les relayeurs. Alimentation adéquate des divers systèmes diffusant l'état des routes. Promotion des solutions de rechange disponibles en cas de tempête.	D.C.	

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX (suite):

PROBLÈMES	RECOMMANDATIONS	MOYENS	RESPONSABLES	RESSOURCES
	Améliorer le système Audiotex.	Évaluer l'opportunité d'augmenter le nombre de lignes à Montréal et à Québec.	D.C.	

8. IMPACTS

Globalement, l'application des recommandations aura un impact sur l'accessibilité et la qualité du renseignement, tant pour le contenu local que pour l'information ministérielle désormais disponible au moyen des numéros 800 de Québec et Montréal. Ces liens téléphoniques viennent combler les lacunes liées à l'information générale, non disponible en région. Le choix de rendre accessibles deux numéros sans frais dans les grands centres se justifie, entre autres choses, par la tendance du public à associer un numéro 800 à un service national, en plus d'être moins coûteux que l'exploitation de telles lignes dans les centres régionaux.

La gratuité du service téléphonique favorisera de plus une meilleure image du Ministère.

Pour le public, la solution proposée facilitera le contact avec le Ministère, notamment grâce à des inscriptions plus claires dans les annuaires téléphoniques et aux efforts consentis pour départager les mandats du Ministère de ceux de la SAAQ.

Les recommandations permettront, particulièrement en région, de tirer profit de connaissances du milieu, de maintenir un lien direct avec la clientèle et, donc, d'assurer une rétroaction plus immédiate puisque les appels des citoyens commandent généralement une action. Un impact financier important pour les régions est associé à la prise en charge des frais de communications interurbaines sur demande, même si aucune promotion n'est prévue à cet égard.

Quant à l'information spécialisée, le principal résultat attendu consiste à dégager les unités actuellement surchargées par rapport aux demandes de renseignements. Outre une prise en charge des appels, cela suppose aussi une relocalisation des salles de soumissions régulièrement visitées par les clientèles. Quant au Service de l'information et du renseignement, il profitera de ce réaménagement pour intégrer un de ses préposés dans une aire d'accueil à proximité de la salle de soumissions du rez-de-chaussée. Par ailleurs, les autres conséquences pour ce service ont trait à l'amélioration de la gestion interne, à l'acquisition d'équipement informatique et à l'assignation de ressources à des lignes dédiées à des sujets spécifiques. Le volume d'appels devrait également augmenter en raison de la mise en place des numéros 800.

Outre l'aménagement d'aires d'accueil intégrées aux salles de soumissions de Québec et de Montréal, et la disponibilité d'une information à jour dans les présentoirs, aucune autre recommandation particulière ne porte sur les demandes de renseignements au comptoir ou par la poste.

9. CONCLUSION

L'état de la situation et la revue des sondages contredisent la perception de départ à l'effet que le renseignement est problématique au sein du Ministère.

Dans les faits, outre la Direction des contrats et la Direction du transport routier des marchandises, aucune unité administrative n'a soulevé de problèmes majeurs. Les recommandations proposées tiennent compte de cas particuliers qui doivent être réglés à brève échéance. La Direction des communications entend y contribuer dans les limites de ses mandats, mais il est évident que la mise en oeuvre des recommandations incombe aussi aux unités administratives concernées.

Quant aux régions, le problème maintes fois mentionné de l'accès gratuit à un service de renseignement téléphonique demeure toujours aussi criant. La solution à ce problème constitue un des éléments clé du présent rapport.

Au Service de l'information et du renseignement, c'est notamment sur l'uniformisation de l'information, la rationalisation des ressources et l'instauration de méthodes éprouvées par d'autres organisations que l'on mise pour améliorer la qualité du service à la clientèle. Le surplus de travail occasionné par l'application des recommandations exigera vraisemblablement des ressources permanentes additionnelles. Toutefois, elles devraient être embauchées sur une base occasionnelle, dans un premier temps, tant et aussi longtemps que l'application des recommandations ne sera pas complétée.

À plus ou moins brève échéance, le renseignement est susceptible d'évoluer sensiblement au Ministère en raison du transfert de responsabilités aux municipalités. Ainsi, celles-ci deviennent responsables de la majeure partie du réseau routier local, pour lequel le Ministère recevait de nombreuses demandes d'information ou de réclamations. Même si l'on prévoit une baisse des demandes de renseignements de la part du grand public, il est à prévoir que l'application de cette réforme suscitera une augmentation de demandes en provenance des municipalités pour au moins la prochaine année. De plus, la réforme Ryan provoque un nouveau découpage des districts en fonction du nombre de kilomètres de routes désormais sous leurs responsabilités.

Ces facteurs combinés militent en faveur d'une centralisation des numéros 800 à Québec et à Montréal, puisque les régions et les districts risquent d'être moins sollicités par le grand public.

La situation du renseignement au Ministère devrait donc se modifier au cours des prochaines années en raison du transfert de responsabilités aux municipalités, de l'accroissement prévisible des demandes

concernant les grands travaux routiers, de la mise en place de lignes dédiées à l'information spécialisée, de l'utilisation de technologies innovatrices et de l'application des recommandations.

Il sera donc opportun de suivre de près la gestion du renseignement au Ministère de manière à en assurer l'adéquation aux besoins d'une clientèle de plus en plus exigeante.

ANNEXE 1

GRILLES D'ENTREVUE

Grille d'entrevue - Organismes externes

1. LES GRANDS OBJECTIFS
 - . Nombre de demandes
 - . Qualité du service
 - . Délai de réponse
2. DOMAINES COUVERTS
3. RESSOURCES UTILISÉES
 - . Au central
 - . En région
 - . Nombre de préposés
 - . Formation
4. ACCÈS AU SERVICE
 - . Numéro 800
 - . Coûts
5. BUREAUX RÉGIONAUX
 - . Mission
 - . Évolution
6. NIVEAU DE RENSEIGNEMENT
 - . 1^{er} niveau (élémentaire)
 - . 2^e niveau (plus complexe)
 - . 3^e niveau (spécialisé)
7. CLIENTÈLE
8. UTILISATEURS (Autres organismes)
 - . Coûts d'abonnement
 - . Coûts d'exploitation

9. TRAITEMENT DES DEMANDES

- . Nombre
- . Types
- . Demandes relatives au transport
- . Capacité de réponse/perte d'appels
- . Aptitude à répondre/connaissance
- . Dans les unités administratives
- . Au comptoir
- . Postales
- . Téléphoniques

10. UTILITÉ COMME SOURCE DE RÉTRO-INFORMATION

11. SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

- . Études/Sondages
- . Statistiques
- . Suivi des plaintes

12. PROMOTION

13. SYSTÈME INFORMATISÉ

- . Études d'opportunité ou préliminaire
- . Type de système
- . Coûts de développement
- . Coûts d'exploitation
- . Saisie, mise à jour, fiabilité

14. GESTION DU SERVICE

15. HISTORIQUE

- . Origine
- . Évolution
- . Développement

Grille d'entrevue - Unités administratives

FONCTIONNEMENT DE L'ACTIVITÉ DE RENSEIGNEMENT

1. Qui reçoit des demandes de renseignements?

2. Qui les traite?

3. Quelle formation reçoit le personnel affecté aux renseignements?

4. Quelles sources d'information sont utilisées? (provenance régionale, centrale, recherche individuelle, autres organismes).

5. Quelle est la démarche habituelle en cas de plainte?

6. Le service téléphonique est-il facilement accessible?

Quelle est la proportion de la clientèle régionale pouvant communiquer sans frais avec les bureaux?

Les frais d'appels interurbains sont-ils acceptés?

7. En dehors des heures d'ouverture des bureaux :

- y-a-t'il un message enregistré?

- où sont dirigés les appels?

8. Quelles sont les périodes de pointe?

- Saisonnières

- Journalières

NATURE ET TRAITEMENT DES DEMANDES

9. Quelle est le nombre de demandes d'information reçues? _____

10. Quelles sont les questions les plus souvent posées? _____

11. Dans quelle mesure les préposés sont-ils capables d'y répondre? _____

12. Quels outils sont disponibles pour y répondre? _____

13. À quels endroits sont référés les appels :

Dans l'unité administrative ? _____

À Renseignement Transports ? _____

Ailleurs au Ministère ? _____

Dans d'autres organismes ? _____

14. Quelle est la clientèle? _____

15. Quelle est la proportion des demandes :

Par téléphone? _____

À l'accueil? _____

Par la poste? _____

APPRÉCIATION GÉNÉRALE ET COMMENTAIRES

ANNEXE 2

UNITÉS ADMINISTRATIVES ET ORGANISMES RENCONTRÉS

UNITÉS ADMINISTRATIVES RENCONTRÉES *

- Direction des communications
 - Service de l'information et du renseignement
 - Division de Québec *
 - Division de Montréal *
- Direction des contrats
 - Service des contrats *
- Direction générale des opérations
 - Beauceville (district) *
 - Hull (direction régionale) *
 - Saint-Jean-Port-Joli (district) *
 - Saint-Jérôme (district) *
 - Sherbrooke (direction régionale) *
 - Sherbrooke (district) *
- Direction des politiques et des programmes en transport terrestre des personnes *
- Direction des politiques et des programmes routiers
 - Service de la cartographie *
- Direction des réclamations *
- Direction des ressources humaines
 - Service de la dotation *
- Direction de la sécurité routière *
- Direction du transport routier de marchandises *

ORGANISMES EXTERNES RENCONTRÉS *

- Accès Montréal première ligne *
- Communication-Québec
 - Bureau central de Québec *
 - Bureau de Beauceville *
- Ministère du Loisir, de la Chasse et de la Pêche
 - Service de renseignements, Québec *
- Société de l'assurance automobile du Québec
 - Service de renseignements, Montréal *
- Transports Canada
 - Service de renseignements, Ottawa *

ANNEXE 3

MESURES À PRENDRE
À LA DIRECTION DES COMMUNICATIONS

PROMOTION

- Développer et mettre à jour des outils de référence et de promotion destinés au public: listes de lois, notes historiques, activités, mandats, publications, inscriptions dans les annuaires, etc.

- Démarquer les mandats du Ministère de ceux de la SAAQ.

- Intensifier la publicité des numéros de téléphone de Renseignements Transports.

- Faire connaître le Service de l'information et du renseignement à l'interne, actuellement connu surtout en ce qui concerne l'état des routes.

DIFFUSION

- S'assurer de la pertinence, de la validité et de l'intérêt de la documentation offerte dans les présentoirs. S'assurer de l'adéquation des outils d'information aux besoins des clientèles susceptibles de se présenter à l'accueil au central et en région.
- S'assurer de l'exactitude de la référence inscrite sur les publications et autres produits de communication.
- Utiliser le moniteur télé du poste d'accueil pour diffuser les actualités du Ministère et tout message d'intérêt pour le public.
- Alimenter adéquatement le réseau de Communication-Québec (banque de données, publications dans les présentoirs, bulletins régionaux destinés aux partenaires, désignation d'un répondant ministériel qui voit à la mise à jour des contenus et de la liste des intervenants).
- Fournir une documentation pertinente aux régions et aux districts.

ACCESSIBILITÉ ET QUALITÉ DU SERVICE

- Assurer l'accessibilité à un service de renseignement téléphonique sans frais pour la population au moyen d'un numéro 800 à Québec et Montréal, et, dans les régions, l'acceptation des frais de communications interurbaines en région pour la clientèle de leur territoire.
- Présenter systématiquement les nouveaux produits et projets de communication à l'équipe du Service de l'information et du renseignement.
- Uniformiser les outils de travail sur support papier ou informatique.
- S'assurer de la mise à jour régulière de l'information transmise à l'aide de tous les outils ou moyens de diffusion: Audiotex, Météomédia, information aux médias et relayeurs, etc. Au besoin, augmenter la fréquence des rapports prévus à la procédure 6 des contrats d'entretien d'hiver.
- Optimiser l'utilisation de l'Audiotex, notamment en ce qui concerne la diffusion des informations sur l'état du réseau (Info-travaux).
- Clarifier les consignes du message d'entrée au système Audiotex de façon à en faciliter l'utilisation par le public.
- Mettre en place un mécanisme d'évaluation de la satisfaction de la clientèle.

GESTION DU RENSEIGNEMENT À LA DIRECTION

- Révision et répartition des tâches des employés du Service de l'information et du renseignement, assignation à des fonctions spécifiques (rédaction des contenus, mise à jour, relations avec les médias, affectation au renseignement spécialisé, relations avec Communication-Québec, etc.).
- Statuer sur le niveau de renseignement qui doit être fourni par Renseignements Transports.
- Développer une attitude d'écoute et un climat d'échange.
- Organiser des rencontres régulières (simulation de cas problèmes, etc.).
- Immersion des employés du renseignement dans les unités administratives à des fins de formation. Intégration des spécialistes des unités administratives au début ou pendant une période de pointe (reprise saisonnière ou nouvelles réglementations et activités).
- Formation générale et ponctuelle.
- Considérer que chaque employé de la Direction des communications est un agent de renseignement et doit être au fait des activités qui s'y déroulent.

SOUTIEN À L'ACTIVITÉ DE RENSEIGNEMENT AU MINISTÈRE

- Développer des outils de communication interne aptes à faciliter la circulation de l'information dans le Ministère: faits saillants, nouveautés réglementaires, interlocuteurs désignés, etc.

- Produire des outils de travail et de référence complets et à jour dont la présentation favorise une bonne compréhension de la structure du Ministère et des mandats des diverses unités: une sorte de «Qui fait quoi?» en somme.

- Produire un annuaire des numéros des organismes partenaires.

- Développer une approche et des outils systématiques pour l'accueil de tous les employés, occasionnels ou non. (Chacun, dans sa fonction, est un agent de renseignement).

- Faire connaître Renseignements Transports comme unité de soutien pour le renseignement (mandats de la Direction des communications à cet effet, niveaux d'intervention, disponibilité du personnel, etc.).

- Formation sur la manière de répondre.

RÉTRO-INFORMATION

- Utiliser les demandes de renseignements comme sources de rétro-information.
- Avant de produire les outils de communication, tenir compte des commentaires notés sur un sujet donné par les préposés de Renseignements Transports ou de Communication-Québec.
- Au besoin, consulter les préposés de façon à vérifier le niveau de vulgarisation d'une publication ou de tout autre type de document.

OUTILS DE TRAVAIL

- Rédiger des fiches descriptives distribuées à Québec, à Montréal et en région.
- Réserver des lignes dédiées, par type de renseignements.
- Doter chaque préposé d'un micro-ordinateur.
- Acquérir un logiciel facilitant le calcul des charges et dimensions pour le transport routier.
- Prévoir un logiciel pour l'enregistrement des fiches descriptives et les recherches par mot-clé.
- Aménager de façon plus fonctionnelle l'espace réservé aux préposés.
- Mettre en place un tableau d'affichage des communiqués et des informations ponctuelles nécessaires au travail des préposés.
- Élaborer un modèle de fiches de rétro-information.
- Fournir des écouteurs aux préposés qui en font la demande.
- Aménager un stand d'accueil au rez-de-chaussée et prévoir des présentoirs et un moniteur télé pour diffuser des informations en circuit fermé.

ANNEXE 4

PROPOSITION DE BELL CANADA

Sillery, le 11 juin 1992

Bell

Monsieur Pierre Eubanks
Service de la normalisation
des Communications internes
700, boul. St-Cyrille est, 18^e étage
Québec (Québec)
G1R 5H1

Monsieur,

Suite à notre rencontre du 5 juin 1992, il me fait plaisir de vous fournir les informations suivantes:

- Annexe 1: Configuration et coût du service Centre d'information SMVI Centrex pour votre département des soumissions.*
- Annexe 2: Coût du nouveau service 800 avec la fonction de numéro unique*
- Annexe 3: Configuration et coût pour un système de traitement vocal Octel.*

Il me fera plaisir de vous rencontrer à nouveau afin d'approfondir chacun de ces sujets et de répondre à toutes les questions susceptibles d'être soulevées par vous et vos supérieurs.

Je suis convaincu que notre expertise, la qualité de nos produits et de notre service, seront des atouts aptes à nous permettre de rencontrer et de servir adéquatement vos besoins en communications.

Espérant le tout à votre entière satisfaction, je vous prie d'agréer, Monsieur Eubanks, mes salutations distinguées.


Claude Labelle
Chargé principal de compte

CL\nm



COUT POUR LE SERVICE

CENTRE D'INFORMATION SMVI CENTREX

DEPARTEMENT IMPLIQUÉ: Soumissions

CONFIGURATION: 1 port d'accès
10 boites vocales

QUANTITÉ	DESCRIPTION	COUT MENSUEL	FRAIS D'INSTALLATION
1	Port d'accès aux menus vocaux	300.00 \$	300.00 \$
10	Boite vocale	aucun	750.00 \$
(note)	Rapport mensuel	aucun	300.00 \$
	TOTAL:	300.00 \$	1 350.00 \$

Note: Ce type de rapport peut être fourni mensuellement ou au besoin

SERVICE 800

<u>DESCRIPTION</u>	<u>COUT MENSUEL</u>	<u>INSTALLATION</u>
1 Accès 800 non-dédié	10.00 \$ par réseau	32.50 \$ par réseau
1 Numéro unique	150.00 \$ par location	200.00 \$ par location

Voir la charte sur le document ci-joint pour le coût par minutes d'utilisation.

Avec un service 800 d'accès non-dédié, les appels effectués vers le 800 seraient dirigés vers les circuits Centrex de vos systèmes D.A.A..

Avec la fonction de numéro unique, les appels en provenance du 514 et 613 pourraient être dirigés vers le D.A.A. de Montréal, tandis que ceux du 418 et 819 pourraient être dirigés vers celui de Québec. (Ceci est un exemple)

COUT POUR UN SYSTEME DE TRAITEMENT VOCAL OCTEL

MODELE: BRANCH XP

CONFIGURATION: 12 PORTS, 100 MEG

TARIFICATION: CONTRAT A TARIFS FIXE

QUANTITÉ	DESCRIPTION	V.U.	3 ANS	5 ANS	7 ANS	PARTIE B	LOCATION MENSUELLE	INSTALLATIO N
1	Système BRANCH XP	18 500.00	613.15	421.05	344.50	120.00	---	390.00
3	Module 4 points d'accès (USL)	26 490.00	899.85	618.00	505.50	45.00	---	545.00
1	Unité disque dur 100 MEG	121 00.00	411.05	282.25	230.95	30.00	---	50.00
1	Intégration RS232	2 320.00	78.80	54.10	44.30	---	---	50.00
1	Ensemble de fonctions évoluées	3 385.00	115.00	78.95	64.60	---	---	20.00
30 hres	Formation	---	---	---	---	---	---	3 040.00
1	Point d'accès au réseau du service MVI	---	---	---	---	---	200.00	1 250.00
12	Lien d'accès vocal	---	---	---	---	---	624.00	1 476.00
1	Frais de visite	---	---	---	---	---	---	97.50
	TOTAL:	62 795.00	2 117.85	1454.35	1 189.85	195.00	824.00	6 918.50

SERVICE 800/WATS RÉAMÉNAGÉ

SERVICE 800

Afin de rendre le service 800^{MC} plus souple pour mieux répondre aux besoins des entreprises canadiennes en plus d'offrir des tarifs plus avantageux, Bell Canada a réaménagé le service 800 et introduit le nouveau service 800 PME^{MC}. La majorité des abonnés du service 800 trouveront qu'un des nouveaux services permettra une plus grande rentabilité que le service actuel. Toutefois, pour les abonnés qui préfèrent le service actuel, Bell Canada maintiendra en place ce service sous certaines conditions (décrites sous la rubrique "Service 800 actuel").

SERVICE 800 RÉAMÉNAGÉ

DISSOCIATION DES FRAIS D'ACCÈS ET DES FRAIS D'UTILISATION

Les tarifs du service 800 sont également dissociés en deux éléments: accès et utilisation. Le client peut choisir d'avoir accès à des lignes spécialisées du service 800 (sans tonalité de composition) ou à des lignes non spécialisées ou partagées (par exemple des lignes d'affaires ordinaires, des lignes de PBX, des lignes Centrex ou des lignes d'accès au RNIS) aux tarifs suivants :

30\$ par mois, par ligne – ligne d'accès spécialisée

10\$ par mois, par numéro 800 – ligne d'accès non spécialisée

Les lignes d'accès spécialisées et non spécialisées peuvent aussi être regroupées.

COUVERTURE SOUPLE

La tarification en fonction des zones est supprimée. Pour le service 800 Canada, le numéro 800 fournit une couverture nationale. Le client choisit les indicatifs régionaux en provenance desquels il désire recevoir des appels. Pour le service 800 États-Unis, il y a trois régions de service comparables aux trois zones existantes. Un seul numéro 800 peut couvrir les 3 régions de service. Le client choisit la région de service en provenance de laquelle il désire recevoir des appels.

Avec ces modifications, il suffira de publier un seul numéro 800 pour une application se terminant à un seul endroit. (En outre, la fonction NuméroUnique permettra de terminer ce même numéro 800 à d'autres endroits). Dans la plupart des cas, un seul numéro peut servir à offrir le service au Canada et aux États-Unis. De plus, les différents choix d'accès qui vous sont offerts vous permettront d'acheminer les appels venant du Canada et des États-Unis vers les mêmes lignes d'accès.

TARIFICATION SELON LA DISTANCE

La tarification est modifiée pour mieux refléter la distance de l'appel. Une tarification à la minute, fondée sur les indicatifs régionaux d'origine et d'acheminement s'applique à chaque communication du service 800. Les appels continueront d'être facturés par tranches de six secondes et la durée minimale de 30 secondes par appel sera maintenue. Le tableau suivant indique les tarifs à la minute des communications du service 800 canadien.

Indicatif régional d'origine	Indicatif régional d'acheminement							
	416	418	514	519	613	705	807	819
204	0,60	0,61	0,60	0,60	0,60	0,60	0,56	0,60
306	0,61	0,61	0,61	0,61	0,61	0,61	0,59	0,61
403	0,62	0,62	0,62	0,61	0,62	0,61	0,60	0,61
416	0,26	0,46	0,46	0,41	0,42	0,42	0,51	0,46
418	0,45	0,39	0,42	0,45	0,47	0,45	0,57	0,41
506	0,60	0,53	0,57	0,60	0,59	0,60	0,60	0,57
514	0,45	0,42	0,26	0,45	0,41	0,45	0,57	0,41
519	0,41	0,46	0,46	0,32	0,47	0,43	0,51	0,46
604	0,62	0,62	0,62	0,62	0,62	0,62	0,61	0,62
613	0,42	0,46	0,41	0,45	0,35	0,43	0,51	0,42
705	0,41	0,46	0,46	0,42	0,42	0,38	0,46	0,45
709	0,61	0,59	0,60	0,61	0,60	0,60	0,61	0,60
807	0,45	0,46	0,46	0,45	0,57	0,45	0,41	0,46
819	0,45	0,41	0,41	0,45	0,42	0,44	0,57	0,30
902	0,60	0,57	0,59	0,60	0,59	0,60	0,61	0,59

Les communications du service 800 États-Unis sont tarifées d'après la région de service d'origine. Les communications sont facturées par tranches de six secondes et la durée minimale de 30 secondes par appel est introduite. Les tarifs à la minute sont les suivants :

Région de service 1	0,49\$
Région de service 2	0,49\$
Région de service 3	0,57\$

ENGAGEMENT MENSUEL

Le volume d'utilisation minimale de cinq heures est remplacé par un tarif mensuel minimal de 200\$ par numéro 800 au Canada, et de 150\$ pour le service 800 États-Unis.

Les clients qui ont une utilisation moins élevée pourront opter pour le service 800 PME, décrit plus loin.

ESCOMPTE DE VOLUME

Les escomptes de volume sont calculés d'après la valeur cumulative

totale (en dollars) de toutes les communications établies pour tous les numéros 800, acheminés au même endroit et facturés au même compte. Les communications établies au Canada et aux États-Unis sont calculées de façon distincte. Des réductions de 10 à 30% pour le service 800 canadien et de 20 à 40% pour le service 800 États-Unis s'appliquent à l'utilisation au delà du minimum mensuel, de la façon suivante :

Service 800 canadien			Service 800 États-Unis		
200,01\$ à	500\$	10%	150,01\$ à	500\$	20%
500,01\$ à	2 000\$	15%	500,01\$ à	1 500\$	30%
2 000,01\$ à	5 000\$	20%	Plus de 1 500\$ 40%		
5 000,01\$ à	20 000\$	25%			
Plus de 20 000\$		30%			

ESCOMPTE POUR HEURES CREUSES

Une nouvelle réduction de 20% s'applique aux communications du service 800 canadien et du service 800 États-Unis acheminés après les heures normales d'ouverture. Les heures creuses sont de 18h à 8h en semaine, et toute la fin de semaine. Cette réduction s'applique à chaque appel, avant le calcul des escomptes de volume.

800 PME

Le nouveau service 800 PME est introduit pour permettre aux petites et moyennes entreprises d'avoir accès aux avantages du service 800 tout en n'ayant à déboursier que des frais mensuels minimales.

COUVERTURE GEOGRAPHIQUE

Des services 800 PME distincts sont disponibles pour les communications établies au Canada et aux États-Unis. Chaque service comprend un numéro 800 qui dessert tout le pays. Toutefois, vous aurez la possibilité de choisir les indicatifs régionaux en provenance desquels vous désirez recevoir des appels pour le service 800 canadien et dans le cas du service 800 États-Unis, vous pourrez définir la région de service requise.

ABONNEMENT

Des frais d'abonnement de 25\$ par mois s'appliquent à chaque service. **Il n'y a pas de minimum mensuel pour les frais d'utilisation.**

ACCES

Le service 800 PME doit être acheminé à des lignes non spécialisées, c.-à-d. des lignes d'affaires ordinaires.

FRAIS D'UTILISATION

L'utilisation est tarifée à la minute, selon le même indicatif régional d'origine et d'acheminement et les tarifs prévus pour le service 800 réaménagé (voir le tableau de la rubrique "Tarification selon la distance"). Les communications sont facturées par tranches de six secondes et la durée minimale de 30 secondes par appel est maintenue.

ESCOMPTE DE VOLUME

Une réduction de 10% s'applique à l'utilisation du service 800 PME canadien pour une somme de plus de 200\$ par mois, et de plus de 150\$ par mois, dans le cas du service 800 PME États-Unis. Il n'y a aucune réduction pour les communications établies en dehors des heures de pointes.

SERVICE 800 ACTUEL

Ces importantes modifications apportées au service 800 pourraient comporter une légère hausse des coûts pour certains clients. Afin d'en atténuer l'impact et de fournir à la clientèle un plus grand éventail d'options, le service 800 actuel sera maintenu aux conditions suivantes:

- les modalités existantes doivent être maintenues;
- on ne pourra ajouter de nouvelles zones, mais on pourra ajouter ou enlever des lignes aux zones existantes;
- les fonctions du service 800 PLUS seront maintenues seulement si elles existent déjà.

SERVICE 800 PLUS

Pour qu'un plus grand nombre d'entreprises puissent profiter des avantages du service 800 PLUS, Bell Canada a réduit les tarifs mensuels des fonctions d'environ 50%.

NuméroUnique

Tarifs actuels : 600\$ pour les deux premiers numéros de conversion
200\$ par numéro de conversion supplémentaire

Tarif proposé : **150\$ par numéro de conversion**

FlexRoute

Tarifs actuels : 300\$ pour la première option*
100\$ par option supplémentaire

Tarif proposé : **100\$ par option**

* Les trois options de réacheminement des appels du service 800 sont l'heure du jour, le jour de la semaine et les jours fériés.

WATS

Le réaménagement du service WATS a aussi pour but de simplifier la tarification, de fournir une souplesse accrue et aussi, de rendre le service plus facile à administrer.

COUVERTURE

Les cinq zones actuelles seront remplacées par les trois zones suivantes:

- Zone 1 indicatif régional du client
- Zone 2 territoire desservi par Bell Canada (Québec et Ontario)
- Zone 3 couverture nationale (tout le Canada)

DISSOCIATION DES FRAIS D'ACCÈS ET DES FRAIS D'UTILISATION

Les tarifs actuels du service WATS englobent la ligne d'accès et l'utilisation du réseau. Le réaménagement du service WATS prévoit la dissociation des éléments accès et utilisation afin d'établir des frais distincts pour chaque type d'accès. (L'accès au service WATS doit encore être établi par des lignes WATS spécialisées). Les tarifs suivants sont proposés pour les lignes d'accès :

- 30\$ par ligne, par mois – ligne d'affaires ordinaire
- 5\$ par ligne, par mois – ligne Centrex ou accès RNIS

L'utilisateur s'engage à une utilisation minimale de dix heures par mois, par zone. Toutefois, l'utilisation minimale

de cinq heures par ligne supplémentaire et le service à forfait de 120 heures sont éliminés. Les frais mensuels proposés pour l'utilisation minimale de dix heures par zones sont les suivants :

	Indicatifs régionaux 416, 514, 519, 613, 819	Indicatifs régionaux 418, 705, 807
Zone 1	150\$	192\$
Zone 2	204\$	204\$
Zone 3	252\$	252\$

ESCOMPTE DE VOLUME PLUS AVANTAGEUX

À l'heure actuelle, l'utilisation du service WATS est comptabilisée par ligne, et les escomptes de volume s'appliquent à L'UTILISATION MOYENNE PAR LIGNE. Le réaménagement du service WATS permet au client d'économiser davantage, puisque toute l'utilisation au delà de la première tranche de dix heures par mois est totalisée pour chaque zone et les réductions s'appliquent alors au TOTAL DES HEURES SUPPLÉMENTAIRES D'UTILISATION. Aux termes de cette proposition, les clients pourront ajouter des lignes, en contrepartie du tarif des lignes d'accès, sans réduire les rabais consentis sur l'utilisation.

Des rabais de 20 à 40% s'appliquent aux heures supplémentaires d'utilisation au delà de la période initiale de dix heures du contrat mensuel de la façon suivante :

Heures supplémentaires d'utilisation	Rabais
Première tranche de 50 heures	20%
Tranche suivante de 100 heures	30%
Plus de 150 heures	40%

Le système de messagerie vocale intégrée (SMVI)

Les produits de bureautique intégrée de Bell sont des outils qui vous permettent d'accroître la productivité des employés et des groupes de travail au moyen de serveurs centralisés, de PBX, du Centrex ou de télécopieurs. Nous avons conçu une vaste gamme de produits de bureautique afin de desservir comme il se doit le marché de la BI.

DESCRIPTION DU SYSTÈME

Les systèmes de MVI de Bell reposent sur des produits de fournisseurs renommés dans le domaine de la messagerie vocale, par exemple Octel Communications, afin de bien répondre aux attentes tant des PME que des grandes entreprises.

Le système de messagerie vocale intégrée est un service informatique intégré qui transforme la voix humaine en signaux numériques et qui se relie au système téléphonique du client. Les messages sont ainsi mémorisés sur des disques et extraits à la demande, après que le destinataire ait entré son mot de passe personnel.

Le système de MVI de Bell est un système évolué et intégré de livraison de messages, conçu pour améliorer vos modes de communication internes et externes.

ÉCONOMISEZ TEMPS ET ARGENT GRÂCE À DES COMMUNICATIONS PLUS RAPIDES

- Amélioration de la qualité et de l'utilité de l'information
- Réduction du temps consacré aux communications
- Meilleur traitement des appels pendant les périodes de pointe
- Communications plus faciles avec des gens dans des fuseaux horaires différents
- Diminution du coût du traitement des communications

UN MEILLEUR SERVICE POUR CELUI QUI APPELLE

- Tous les appels reçoivent une réponse, 24 heures par jour, sept jours par semaine.
- Accroissement des revenus, en facilitant l'accès au personnel et aux services d'information sur les produits et les services.

UN SYSTÈME QUI ÉVOLUE SELON VOS BESOINS

- Les systèmes de MVI comptent de 2 à 72 points d'accès et ont une capacité de mémorisation de 2,5 à 304 heures, selon vos besoins particuliers de communications.
- Vous profitez d'un avantage supplémentaire : la messagerie entre des emplacements distincts.
- L'expansion des systèmes suit celle de vos besoins de messagerie vocale.
- Ajout constant de fonctions et d'applications évoluées.

LE SMVI POUR ACCROÎTRE VOTRE CHIFFRE D'AFFAIRES

Les fonctions et les avantages du SMVI peuvent combler les besoins de tous les genres d'industries et d'organisations qui comptent sur des communications efficaces et économiques entre leurs propres services ainsi qu'avec les clients et les fournisseurs. Le SMVI offre une vaste gamme de fonctions pour les clients qui ont un système Centrex ou un PBX, par exemple :

Le service intégré de réponse

- Avec le SMVI, vous recevez toujours les messages qui vous sont destinés en offrant aux gens qui vous appellent une salutation personnelle en cas de non-réponse ou si vous avez mis en oeuvre le renvoi sur occupation ou le renvoi universel des appels. Après cette salutation, la personne qui vous appelle est invitée à laisser son message. Une indication spéciale, comme un voyant de message en attente ou une tonalité de composition spéciale, vous prévient de l'arrivée d'un nouveau message.
- Les usagers peuvent répondre directement aux messages qui viennent d'un téléphone relié au SMVI. Les gens qui vous appellent peuvent aussi faire réacheminer leur appel vers un réceptionniste ou un téléphoniste, en cas d'urgence.

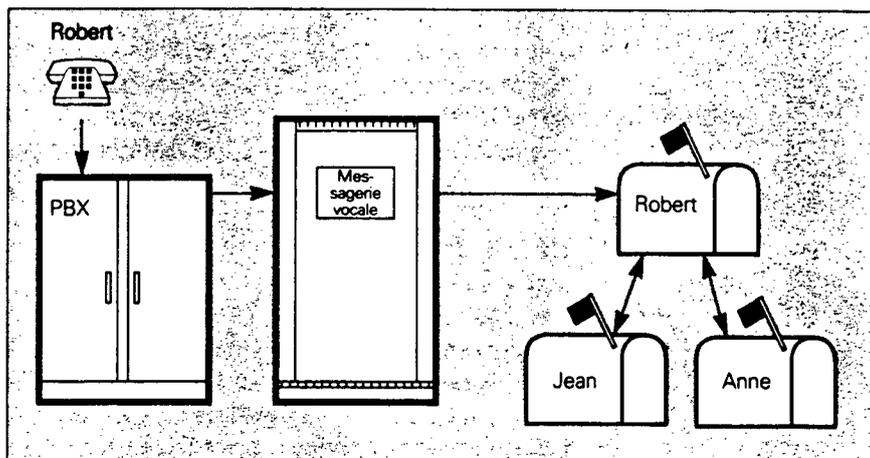
La messagerie vocale

- La messagerie vocale du SMVI est une excellente façon d'améliorer les communications internes. En laissant un court message dans une autre boîte aux lettres, l'usager est assuré que sa communication sera livrée à temps, de façon efficace.
- Les messages vocaux peuvent être adressés à des usagers à titre individuel ou encore être diffusés à une liste de destinataires. Cette dernière méthode permet de transmettre simultanément à des groupes d'usagers des renseignements, l'horaire des réunions, des prix, l'état des stocks, de

nouvelles lignes de conduite, etc.

- La messagerie vocale du SMVI est un atout précieux pour les organisations dont les employés voyagent beaucoup. Ceux-ci peuvent

en effet recevoir leurs messages à n'importe quel moment et à partir de tout téléphone à touches, dans un aéroport, un hôtel, ou même à partir d'un téléphone mobile.



Le centre d'information

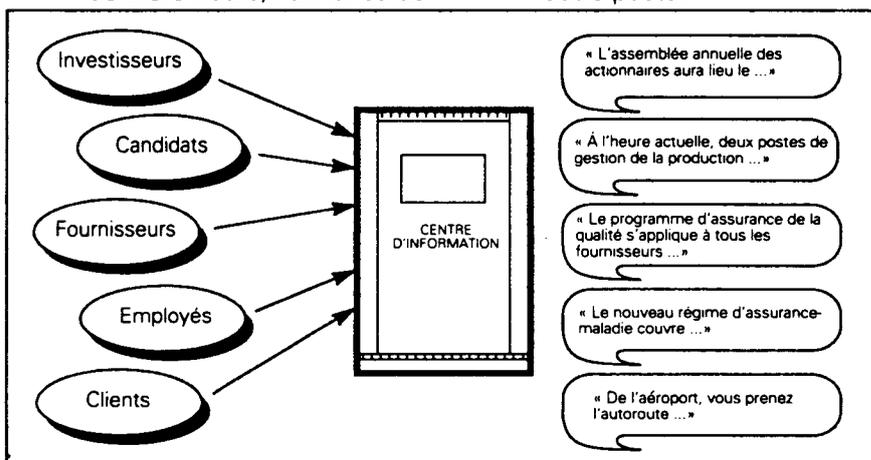
- Le centre d'information du SMVI est une excellente façon de communiquer par téléphone des renseignements précis ou concis aux employés, à des clients et au grand public.
- Le centre d'information donne aux usagers du SMVI ou aux gens qui appellent de l'extérieur des renseignements sur des questions d'actualité, par exemple les cours boursiers, des contrats d'entretien, des modifications de prix, des renseignements stratégiques de dernière heure, l'annonce de

nouveaux produits, la fermeture des bureaux en raison du temps inclément et des renseignements sur les emplois disponibles.

- Les gens qui appellent reçoivent une liste de sujets généraux, qu'ils peuvent écouter ou encore auxquels ils peuvent répondre en demandant qu'on leur communique plus de renseignements. Ils peuvent aussi faire réacheminer leur appel vers un téléphoniste pour obtenir de l'aide, ou encore composer le numéro d'un autre poste.

Le standard automatisé

- Avec la fonction de standard automatisé du SMVI, vous disposez d'une méthode efficace de traitement des appels excédentaires ou en dehors des heures d'ouverture, ainsi que de certains appels d'arrivée désignés. Par exemple, le standard automatisé peut donner à la personne qui appelle des instructions détaillées sur la façon de composer le numéro du poste de la personne qu'elle veut rejoindre, ou encore de laisser un message vocal ou d'obtenir l'aide d'un téléphoniste.
- La souplesse de la fonction de standard automatisé du SMVI permet de traiter les appels des clients de diverses façons. S'il est important que vos clients soient accueillis par un réceptionniste, les appels peuvent être reçus d'abord par un employé qui dirige ensuite la personne qui appelle vers une boîte aux lettres vocale.



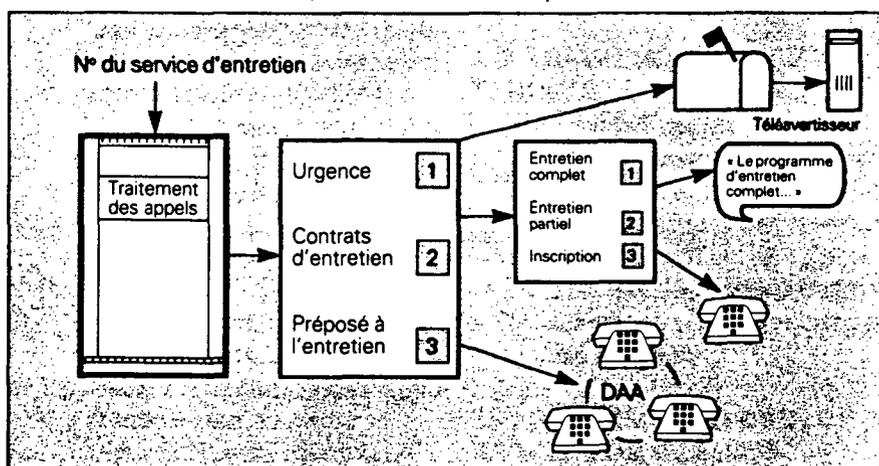
Le traitement des appels

- La fonction de traitement des appels du SMVI guide les personnes qui appellent au moyen d'une série de menus. Jointe au centre d'information, cette fonction devient un puissant outil de commercialisation pour les entreprises de service et les applications génératrices de revenus.

Par exemple, une personne qui compose le numéro du service à la clientèle de votre entreprise se voit offrir une série de choix, comme le

service d'urgence, les renseignements sur les contrats d'entretien ou encore la communication directe avec un préposé à l'entretien, par l'entremise de la distribution automatique des appels (DAA).

- Parmi les nombreuses applications du traitement des appels, citons la saisie des commandes, les opérations bancaires, les renseignements sur les cours et l'inscription, l'entreposage de produits et les assurances.



Le réseautage

- Des centaines de systèmes de SMVI distincts peuvent être mis en réseau afin que les usagers puissent s'échanger facilement des messages au moyen de systèmes compatibles, peu importe qu'ils soient situés au même endroit ou dans des bureaux situés à chaque extrémité du pays.
- Comme le réseautage du SMVI peut se faire par votre réseau téléphonique actuel, il n'est pas nécessaire de recourir à des installations spécialisées ou supplémentaires.

- Avec le réseautage du SMVI, les appels peuvent être transmis en différé ou pendant les périodes creuses, ce qui vous permet d'utiliser plus efficacement vos installations actuelles.

Les produits de SMVI de Bell peuvent être mis à contribution de diverses façons pour obtenir un avantage concurrentiel. Le SMVI transforme votre téléphone en un puissant outil qui vous aide à accroître la productivité et l'efficacité de votre entreprise.

Afin de savoir comment un SMVI peut vous faire économiser temps et argent, appelez votre représentant de Bell aujourd'hui même pour obtenir une analyse professionnelle de vos besoins de bureautique intégrée.

Marque de commerce
SMVI est une marque de commerce enregistrée
de Bell Canada.

BIBLIOGRAPHIE

Accès Montréal première ligne, *Rapport annuel 1990*, 39 pages.

Accès Montréal première ligne, *Un premier bilan*, 1990, 9 pages.

AUGER, François, *L'état des routes: à la croisée des chemins*, Ministère des transports, novembre 1989, 50 pages.

BÉLANGER, Jocelyn, *Recommandations Téléforce*, septembre 1988, 11 pages.

COUTURE, F., R.G. GIROUX, L. GRENIER, G. HUDON, *Rapport Tournée d'information, État des routes*, Ministère des transports, novembre 1990, 20 pages.

DRAPEAU, J., M. LAVALLÉE, *Banque d'information de la Direction des communications*, Service du développement des projets, Ministère des transports, juin 1987, 11 pages.

DTI, Rapport d'études, *Services télématiques d'information du public sur l'état des routes et les travaux routiers*, octobre 1990, 23 pages.

IQOP, *La perception des communications gouvernementales, Rapport descriptif et analytique préliminaire*, novembre 1991, 16 pages.

LEFEBVRE, Martin, *Enquête sur la satisfaction des utilisateurs et utilisatrices du service*, Ville de Montréal, janvier 1991, 51 pages.

Ministère des transports, *Suivi de l'image du Ministère, Sondage grand public*, mars 1992, 52 pages.

Transports Québec, Direction des communications, *Projet de politique de renseignement*, octobre 1990, 11 pages.

MINISTÈRE DES TRANSPORTS



QTR A 093 600