

Dossier de la  
1<sup>ère</sup> tempête de neige  
le 27 octobre 1997

pour les régions de Québec et Chaudière-Appalaches

Analyse de presse

Ministère des Transports  
Direction des communications  
Service des activités de communications  
Novembre 1997

CANQ  
TR  
BSM  
CO  
273

468610

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

Dossier de la  
1<sup>ère</sup> tempête de neige  
le 27 octobre 1997  
pour les régions de Québec et Chaudière-Appalaches  
Analyse de presse

REÇU  
CENTRE DE DOCUMENTATION  
16 DÉC 1997  
TRANSPORTS QUÉBEC

Service des activités de communications  
Novembre 1997

Rédigé par : Louise Renaud

CANQ  
TR  
BSM  
CO  
273

## MÉTHODOLOGIE

L'analyse de presse est une méthode qui aide à connaître l'image que les différents médias d'information véhiculent à propos d'une organisation. C'est cette image qui, éventuellement, restera dans la tête du lecteur, de l'auditeur ou du téléspectateur quand celui-ci repliera son journal ou qu'il refermera sa radio ou sa télévision.

L'analyse de presse permet de vérifier la perception des médias relativement à la performance ou à la contre-performance de l'organisation au regard de la réalisation de sa mission. Par extension, la méthode permet de vérifier la popularité ou l'impopularité de l'organisation, d'identifier ses alliés ou ses détracteurs, ses forces et ses faiblesses, de même que l'approbation ou la désapprobation qu'elle suscite.

Pour arriver à dégager l'image médiatique d'une organisation, il faut tout d'abord préparer un dossier de presse contenant l'ensemble des articles de presse (écrite et électronique) reliés à un dossier donné et pertinents à l'analyse. Par la suite, chacun des textes de journal et chacune des transcriptions de nouvelles radiophoniques et télévisées sont fragmentés en plusieurs unités d'information représentant les différentes idées énoncées dans le document analysé. L'unité d'information est l'unité de contenu qui répond à la question *De quoi parle-t-on ici, maintenant ?* Ensuite, pour chacune de ces unités d'information, l'analyste doit porter un jugement : cette unité est-elle positive, négative ou neutre ?

Après avoir qualifié toutes les unités d'information, on en fait le décompte. Par exemple, nous pourrions avoir 10 unités d'information qui se répartiraient de la façon suivante :

Unités positives	Unités négatives	Unités neutres	Total
2 (20%)	3 (30%)	5 (50%)	10 (100%)

Dans cet exemple, on constate que les unités d'information négatives représentent 30% de l'ensemble, comparativement à 20% pour les unités positives.

Si on additionne les unités négatives et les unités positives, on obtient ce qu'il est convenu d'appeler un taux de partialité. Dans cet exemple, le taux de partialité est de 50%, ce qui est relativement élevé.

Si on calcule ensuite la différence entre les unités positives et les unités négatives, on obtient ce qu'on appelle un indice d'orientation. Dans le cas présent, cet indice est de -10%, ce qui permet de conclure que l'information diffusée dans les médias a été plus négative que positive par une marge de 10%.

Dans le calcul de l'indice d'orientation, on n'élimine pas les unités d'information neutres qui, dans notre exemple totalisent la moitié des unités d'information colligées. Cependant, un des principes de base de la méthode d'analyse, est que ces unités neutres ont un impact marginal sur l'image que se font les consommateurs de journaux, de radio et de télévision. Il est alors possible de calculer un second indice qui ne tiendra compte que des unités jugées positives ou négatives.

Si l'on reprend le même exemple, mais en éliminant cette fois les unités neutres, on obtient les proportions suivantes :

Unités positives	Unités négatives	Total
2 (40%)	3 (60%)	5 (100%)

Si on calcule alors la différence entre les unités positives et les unités négatives, on obtient une différence plus grande. Cette différence, on l'appellera l'indice de tendance-impact. Dans ce cas-ci, il est de -20%.

Il importe de connaître la façon dont sont calculés ces indices pour comprendre les résultats de l'analyse de presse qui sont exposés ci-après. Une précision s'impose toutefois. Il faut faire une distinction entre image médiatique et opinion publique. Ce que le rapport d'analyse donne, c'est une idée de l'image médiatique du Ministère au regard du dossier traité. Autrement dit, l'analyse de presse répond à la question suivante : a-t-on dit plus de bien que de mal à propos de ce dossier dans les journaux, à la radio et à la télévision ?

Ayant un portrait assez précis de ce qui a été servi aux citoyens d'une région donnée ou de l'ensemble du Québec sur le sujet et en supposant que les gens sont influencés par ce qu'ils lisent, entendent ou voient dans les médias, on peut avoir une certaine idée de ce que les citoyens

ont pu penser sur ce sujet. C'est pourquoi, nous croyons qu'il est utile pour le Ministère de se préoccuper de son image médiatique. Cependant, il importe de spécifier que l'analyse de presse, n'est pas un outil visant à savoir vraiment ce que les citoyens pensent. Pour le savoir, il faudrait recourir à d'autres méthodes, par exemple au sondage d'opinion.

## 1. PRÉSENTATION DE L'ANALYSE

### 1.1 Les thèmes traités

La méthode que nous venons de décrire a ainsi été appliquée au dossier de la 1<sup>ère</sup> tempête de neige de l'hiver 1997-1998 qui a eu lieu, le 27 octobre dernier dans les régions de Québec et Chaudière-Appalaches. Le but poursuivi était de connaître l'image du Ministère que les quotidiens, la radio et la télévision ont véhiculée au regard de cet événement.

D'une première analyse, il est ressorti sept thèmes qui semblaient avoir été traités plus fréquemment par les médias. Il s'agit des thèmes suivants:

- les opérations d'entretien des routes,
- le service de renseignements sur les conditions des routes,
- la première tempête de neige - en général,
- la Côte de la Miche (Sainte-Tite-des-Caps),
- les ponts de Québec et Pierre-Laporte,
- le parc des Laurentides,
- la région de Charlevoix

De même, sept sous-thèmes ont été retenus correspondant à autant de préoccupations du Ministère au regard de la 1<sup>ère</sup> tempête de neige, dans les régions Québec et de Chaudière-Appalaches. Ce sont les sous-thèmes suivants:

- Les contrats d'entretien,
- la responsabilité du Ministère lors d'accidents routiers,
- la qualité de l'entretien des routes,
- le respect des normes et des directives ministérielles,
- les impacts vécus lors du déneigement des routes,
- la qualité du service de renseignements sur l'état des routes,
- la première tempête de neige.

Au total, la présente analyse de presse porte sur 37 documents, soit 4 articles de journaux, 5 transcriptions d'émissions télévisées et 28 transcriptions d'émissions radiophoniques. Ces 37 documents ont été analysés et décortiqués en 143 unités d'information.

## 2. RÉSULTATS D'ENSEMBLE

Le tableau 1 présente la répartition de l'ensemble des unités d'information de l'analyse de presse selon leur caractère positif, négatif ou neutre.

TABLEAU 1

Répartition des unités d'information  
selon leur caractère positif, négatif ou neutre

	Unités partiales			Unités neutres	Total
	Positives	Négatives	Taux de partialité		
Nombre	14	46	61	83	143
Fréquence %	9,8	32,2	42,0	58,0	100

Le taux de partialité obtenu de 42,0% (total des pourcentages des unités positives et négatives) indique que le dossier n'a pas laissé les journalistes et les commentateurs indifférents et qu'ils ont souvent été amenés à porter un jugement sur la performance du Ministère.

À la lecture de ce tableau, nous remarquons que dans l'ensemble et tous médias confondus, les unités d'information analysées n'ont reflété une attitude favorable au Ministère que dans 9,8% des cas alors que, pour 32,2% d'entre elles, l'attitude qu'on en a dégagée était défavorable.

De même, si on fait la différence entre les unités d'information positives (9,8%) et les unités négatives (32,2%), on obtient un indice d'orientation négatif de - 22,4%. Cet indice montre que l'information diffusée dans les médias concernant le dossier de la 1<sup>ère</sup> tempête de neige dans les régions de Québec et de Chaudière-Appalaches a été plutôt négative.

Si nous nous attardons, par ailleurs, aux unités d'information neutres, nous constatons que celles-ci sont plus nombreuses que les unités positives ou négatives. Partant du fait que ces unités neutres ont un d'impact relativement moins important sur l'image du Ministère que les médias projettent, on peut dès lors recalculer un indice que l'on nommera indice de tendance-impact, qui ne tiendra compte que des unités partiales. Selon la firme Caisse, Chartier et associés, cet indice reflète davantage l'impact des médias sur l'opinion publique.

Le tableau 2 donne le résultat du calcul de l'indice d'orientation et de l'indice de tendance-impact pour l'ensemble du dossier de presse. Le résultat obtenu pour ce dernier indice, soit - 53,3 %, s'avère très négatif.

TABLEAU 2

Calcul de l'indice d'orientation et de l'indice de tendance-impact

	Unités positives (P1)	Unités négatives (P2)	Taux de partialité (P1 + P2)	Indice d'orientation (P1 - P2)	Indice Tendance-impact $100\% \times \frac{(P1-P2)}{(P1+P2)}$
Pourcentage	9,8 %	32,2%	42,0 %	- 22,4 %	- 53,3 %

3. RÉSULTATS SELON LES MÉDIAS

3.1 Répartition selon le type de médias

Le tableau 3 présente une répartition des unités d'information par type de médias. Selon ce tableau, il ressort que c'est la radio qui a couvert le plus le dossier de la 1<sup>ère</sup> tempête de neige (62,9%). Au total, 81,1 % (62,9% + 18,2 %) des unités d'information proviennent des médias électroniques (radio et télévision) contre 18,9 % pour les quotidiens.

TABLEAU 3

Répartition des unités d'information selon le type de médias et calcul du taux de partialité, de l'indice d'orientation et de l'indice de tendance-impact

Type de médias	Nombre d'unités	Fréquence %	Taux de partialité %	Indice d'orientation %	Indice de tendance-impact %
Radio	90	62,9	54,4	- 47,8	- 87,8
Quotidiens	27	18,9	18,5	18,5	100,0
Télévision	26	18,2	23,1	23,1	100,0
Total	143	100 %			
Indices généraux			42,0 %	- 22,4 %	- 53,3 %

Ce tableau nous permet d'observer un indice de tendance-impact très positif (100 %) en ce qui a trait aux quotidiens et à la télévision. Par

contre, les messages livrés à la radio ont été plus souvent négatifs que positifs (indice de - 87,8%).

Il est à noter que, compte tenu de l'état d'urgence de la demande, aucun articles provenant des hebdomadaires n'a été inclus dans cette analyse de presse.

### 3.2 Répartition selon les médias

**TABLEAU 4**

Répartition des unités d'information selon les médias  
et calcul du taux de partialité, de l'indice d'orientation  
et de l'indice de tendance-impact

Les médias	Nombre d'unités	Fréquence %	Taux de partialité %	Indice d'orientation %	Indice de tendance-impact %
CHRC-MA	42	29,4	69,0	-69,0	-100,0
CJMF-FM	28	19,6	60,7	-46,4	-76,5
RDI-Réseau SRC	20	14,0	20,0	20,0	100,0
Le Soleil	14	9,8	21,4	21,4	100,0
Le Journal de Québec	13	9,1	15,4	15,4	100,0
CBV-AM	4	2,8	0,0	0,0	0,0
CFAP-TV (TQS)	4	2,8	25,0	25,0	100,0
CHIK-FM	4	2,8	50,0	0,0	0,0
CITF-FM	4	2,8	0,0	0,0	0,0
CKRS-Jonquière	4	2,8	25,0	-25,0	-100,0
Réseau Radiomédia	3	2,1	0,0	0,0	0,0
CFCM-TV (Qc)	2	1,4	50,0	50,0	100,0
CFEL-FM-Lévis	1	0,7	0,0	0,0	0,0
<b>Total</b>	<b>143</b>	<b>100 %</b>			
<b>Indices généraux</b>			<b>42,0 %</b>	<b>- 22,4 %</b>	<b>- 53,3 %</b>

Au tableau 4, nous pouvons remarquer que 70 des unités d'information sur 143 proviennent de deux stations de radio soit CHRC-AM et CJFM-FM. C'est donc dire que 50 % de la couverture de presse provient de ces deux stations. Comme les indices de tendance-impact négatifs se rapportent à des entrevues diffusées à ces deux stations de radio, on peut donc conclure que la couverture de presse ne s'avère pas si négative qu'elle n'y paraît.

### 3.3 Répartition selon le type d'information diffusée par les médias

Le tableau 5 présente la répartition des unités d'information selon le type d'information diffusée par les différents médias. Lorsqu'on

examine ce tableau, on constate que l'information véhiculée dans le dossier de la 1<sup>ère</sup> tempête de neige a majoritairement pris la forme des reportages-nouvelles. En effet, 72 des 143 unités d'information que contient l'ensemble de la couverture de presse ont été présentés sous cette forme. Cependant, il y a lieu de remarquer le grand nombre de tribunes téléphoniques et de commentaires, ce qui laisse voir que la 1<sup>ère</sup> tempête de neige s'est déroulée dans un climat de controverse.

TABLEAU 5

Répartition des unités d'information selon le type d'information diffusée par les médias et calcul du taux de partialité, de l'indice d'orientation et de l'indice de tendance-impact

Type d'information	Nombre d'unités	Fréquence %	Taux de partialité %	Indice d'orientation %	Indice de tendance-impact %
Reportages-nouvelles	72	50,3	18,1	15,3	84,6
Commentaires	57	39,9	63,2	- 56,1	-88,9
Tribunes téléphoniques	14	9,8	78,6	- 78,6	- 100,0
Total	143	100 %			
Indices généraux			42,0 %	- 22,4 %	-53,3 %

Par ailleurs, de l'examen des indices, il ressort que le dossier de presse, sous la rubrique reportages-nouvelles affiche un indice de tendance-impact positif de 84,6%. Ce résultat indique que la moitié de l'information diffusée par les médias était avant tout factuelle et qu'elle a surtout véhiculé une image positive de Transports Québec. Il n'en va pas toutefois de même en ce qui a trait aux tribunes téléphoniques (indice de tendance-impact de -100,0%) et aux commentaires des journalistes et surtout des animateurs d'émissions de radio (indice de - 88,9%). En fait, ce sont ces résultats qui expliquent en grande partie le résultat négatif qu'affiche le média radio, au tableau précédent, de même que le résultat globalement négatif de l'ensemble de la couverture de presse.

Également, compte tenu du fait que les tribunes téléphoniques et les commentaires sont règle générale, propices à la critique, il n'est pas surprenant d'obtenir, dans ces cas, des indices d'orientation et de tendance-impact négatifs.

#### 4. RÉSULTATS SELON LES THÈMES

Le tableau 6 donne la répartition des unités d'information selon les sept thèmes retenus. À la lecture du tableau, il ressort que les médias ont surtout parlé d'entretien des routes (fréquence de 44,8%) et qu'ils en ont eu une perception négative (indice de tendance-impact de - 45,5%). De même, il est évident que, en ce début de saison hivernale, les médias ont eu une perception très négative de la qualité du service des renseignements du Ministère concernant l'état des routes (indice de tendance-impact de -100,0%), de l'entretien de la Côte de la Miche (indice de -100,0%) et des ponts de Québec et Pierre-Laporte (indice de -100,0%).

On peut expliquer ces résultats de la façon suivante. Rappelons-nous tout d'abord que l'information factuelle diffusée par les reportages-nouvelles a véhiculé une image généralement positive ou à tout le moins neutre de Transports Québec. Ce sont les reportages-nouvelles qui ont surtout traité la 1<sup>ère</sup> tempête de neige de manière générale.

Par ailleurs, les détracteurs du travail de Transports Québec ont le plus souvent appuyé leurs critiques sur des exemples précis (l'entretien d'une côte ou d'un pont).

On a pu par ailleurs noter que ces détracteurs se retrouvent surtout dans deux stations de radio, CHRC-AM et CJMF-FM.

On peut donc conclure que non pas une mais deux images du Ministère ont été véhiculées par les médias lors de la tempête de neige du 27 octobre. Les lecteurs de journaux, les téléspectateurs et les auditeurs de certaines stations de radio où l'on a diffusé surtout une information factuelle ont eu droit à une image assez positive du travail du Ministère.

Aux auditeurs des stations de radio CHRC-AM et CJMF-FM (dans une moindre mesure), on a servi une image de Transports Québec qui reflétait ou qui était fortement influencée par les opinions personnelles négatives de ses animateurs.

En revanche, dans les articles qui ont abordé la question de la 1<sup>ère</sup> tempête de neige de manière générale, la perception qui s'en dégage s'avère positive (indice de 100,0 %).

TABLEAU 6

Répartition des unités d'information selon les sept thèmes retenus  
et calcul du taux de partialité, de l'indice d'orientation  
et de l'indice de tendance-impact

Thème	Nombre d'unités	Fréquence %	Taux de partialité %	Indice d'orientation %	Indice de tendance- impact %
Entretien des routes	64	44,8	68,8	-31,3	-45,5
1ère tempête - général	38	26,6	5,3	5,3	100,0
Service de renseignements	18	12,6	66,7	-66,7	-100,0
Parc des Laurentides	8	5,6	0,0	0,0	0,0
Côte de la Miche	6	4,2	16,7	-16,7	-100,0
Ponts de Québec et Pierre-Laporte	6	4,2	16,7	-16,7	-100,0
Région de Charlevoix	3	2,1	0,0	0,0	0,0
Total	143	100 %			
Indices généraux			42,0 %	-22,4 %	-53,3 %

##### 5. RÉSULTATS SELON LES SOUS-THÈMES

Le tableau 7 présente la répartition des unités d'information selon les 7 sous-thèmes retenus. Encore une fois, pour chaque sous-thème, un taux de partialité, un indice d'orientation et un indice de tendance-impact ont été calculés. À la lecture de ce tableau, on peut remarquer que les médias ont surtout traité de la qualité de l'entretien des routes. Ce sous-thème a occupé 30,8% de la couverture de presse et son indice de tendance-impact est négatif (-72,4%). De fait, deux des sept sous-thèmes abordés par les médias d'information présentent des indices de tendance-impact positifs, trois sous-thèmes affichent un indice négatif et deux sous-thèmes n'affichent aucune tendance significative.

TABLEAU 7

Répartition des unités d'information selon les sept sous-thèmes retenus et calcul du taux de partialité, de l'indice d'orientation et de l'indice de tendance-impact

Thème	Nombre d'unités	Pourcentage %	Taux de partialité %	Indice d'orientation %	Indice de tendance-impact %
Qualité de l'entretien	44	30,8	65,9	-47,7	-72,4
1 <sup>ère</sup> tempête de neige	33	23,1	0,0	0,0	0,0
Respect des normes	21	14,7	0,0	0,0	0,0
Impact de déneigement	17	11,9	94,1	11,8	12,5
Qualité des renseignements	17	11,9	64,7	-64,7	-100,0
Contrats d'entretien	8	5,6	12,5	12,5	100,0
Responsabilité du MTQ lors d'accidents	3	2,1	100,0	-100,0	-100,0
Total	143	100 %			
Indices généraux			42,0 %	- 22,4 %	- 53,3 %

Parmi les sous-thèmes positifs, ceux qui ont été traités le plus favorablement par les médias sont les impacts vécus lors du déneigement des routes (indice de tendance-impact de 12,5%) et les contrats d'entretien (indice de 100,0%).

Les trois sous-thèmes qui ont reçu un traitement négatif sont: la qualité de l'entretien des routes (indice de tendance-impact de -72,4 %), la qualité des renseignements du service de l'état des routes (indice de -100,0%) et la responsabilité du Ministère lors d'accidents routiers (indice de -100 %). Compte tenu du caractère très sensible du sous-thème responsabilité du Ministère lors d'accidents routiers aux yeux de la population, ce genre de résultat pourrait avoir un impact désastreux sur l'image médiatique du Ministère. Heureusement, il n'y a que 3 unités d'information sur 143 qui ont rapport avec ce sous-thème et, comme on pourra le voir à l'analyse détaillée, il n'a pas fait l'objet d'une diffusion nationale comme l'accident du jeune Ghaleb en janvier 1996.

Enfin, les deux sous-thèmes qui n'affichent aucune tendance significative sont la première tempête de neige de façon générale et le respect des normes et directives ministérielles.

## 6. RÉSULTATS SOUS-THÈME PAR SOUS-THÈME

### 6.1 La qualité de l'entretien des routes

La qualité de l'entretien des routes est le sous-thème qui comporte le plus d'unités d'information soit 44 unités d'information, ce qui représente 30,8 % de la couverture de presse. À la lecture du tableau 8, on constate que le tiers de ces unités d'information sont neutres par rapport à 29 unités partiales.

TABLEAU 8

Répartition des unités d'information reliées à la qualité de l'entretien des routes  
et calcul du taux de partialité, de l'indice d'orientation  
et de l'indice de tendance-impact

Nombre d'unités				Fréquence	Taux de partialité	Indice d'orientation	Indice de tendance-impact
Positives	Négatives	Neutres	Total				
4	25	15	44	30,8	65,9	-47,7	-72,4

Parmi les unités d'information positives de ce sous-thème, le 27 octobre, à la station CJFM-FM, Claude Parent, porte-parole de la direction territoriale de Québec a mentionné que 35 véhicules de Transports Québec étaient en opération et que les employés apportaient une attention particulière aux conditions météorologiques dans le choix des matériaux à utiliser pour déglacer les routes.

Toujours le 27 octobre, dans le cadre de l'émission Québec en direct, Claude Parent a profité de l'occasion pour faire un topo sur l'ensemble de la région de Québec sur l'état des routes. Il ajoute :

*...la précipitation de neige a débuté et tout au long des heures qui ont suivi, nous avons suivi le déplacement des précipitations. Nous avons continuellement gratté et épandu du sel. Nos équipes sont très mobiles et circulent continuellement sur le réseau.*

Le 27 octobre, à CFTM-TV, la journaliste Karine Champagne explique :

*On a commencé à préparer les équipements de Transports Québec pendant la nuit et ce matin, aux*

*alentours de 5 h, déjà on épandait du sel; après on a commencé à gratter.*

On peut constater que Claude Parent, porte-parole de la direction territoriale de Québec a contribué à améliorer les connaissances du public sur la question de l'entretien des routes. Peut-être faudrait-il envisager d'accroître la visibilité de ces porte-parole du Ministère pour fournir une information précise, particulièrement en situation de crise.

Dans ce sous-thème, il n'y a pas que des éléments positifs, parmi les éléments négatifs, il faut souligner à la station radio CHRC, le 27 octobre, à l'émission d'André Arthur, alors qu'il neige à plein ciel, celui-ci mentionne :

*Une cuillère de sel aurait complètement fait fondre ça aujourd'hui... ils ont été chiés au ministère des Transports...évidemment le ministère des Transports n'est pas au courant que l'hiver est commencé !*

*...et c'est prévu depuis des jours et des jours qu'il y aurait 10 à 15 cm de neige. Mais comme les citoyens sont passifs, le gouvernement abuse. Cet accident vous est présenté par le ministère des Transports du Québec.*

*...y ont laissé la tempête prendre de l'avance sur les routes et y sont cuits.. Un grand linceul blanc recouvre notre région et l'accident que vous allez voir parce que y a pas eu de sel sur la route est offert par le ministère des Transports du Québec...enfoirés, incompetents !*

Aussi, dans le cadre de cette même émission, un auditeur affirme :

*Direction du Parc, la côte de Notre-Dame-des-Laurentides, est bloquée par trente fardiés, et puis le boulevard Laurentien direction Québec est en glace bleue. Aucune déneigeuse...et on va rendre hommage au ministère des Transports.*

À la station de CHRC/CKVL, le 27 octobre, à l'émission L'heure de vérité, André Arthur commente sur les fonctionnaires du Ministère :

*À propos des gens qui ont fait leur possible, inscrivez en tête de liste le ministère des Transports du Québec...ces*

*avachis intellectuels ont réussi à rendre les choses encore plus intolérables.*

À la station de radio CJFM-FM, à l'émission La bande à Gillet, le chroniqueur de circulation, Régis Langevin a mentionné :

*La voie ferrée y a pas de problème parce que comme nous expliquait un cerveau de Transports Québec, le pont de la voie ferrée (pont de Québec) est en métal, la neige passe à travers.*

À cette même station de radio, le 29 octobre, un auditeur a donné le prix Bolo au Ministère :

*Ils ont battu leur record de médiocrité en terme de déneigement des routes...*

## 6.2 La première tempête de neige

Le tableau 9 montre qu'il a été question de la première tempête de neige dans 33 unités d'information, ce qui représente 23,1% de la couverture de presse. Toutes ces unités sont neutres et conséquemment, l'indice de tendance-impact est de 0,0%.

TABLEAU 9

Répartition des unités d'information reliées à la première tempête de neige  
et calcul du taux de partialité, de l'indice d'orientation  
et de l'indice de tendance-impact

Nombre d'unités				Fréquence	Taux de partialité	Indice d'orientation	Indice de tendance-impact
Positives	Négatives	Neutres	Total				
0	0	33	33	23,1 %	0,0 %	0,0 %	0,0%

À plusieurs reprises, les médias ont fourni de l'information générale sur la fermeture de routes au Québec, ou sur la détérioration rapide de l'état des routes, sur la rentrée au travail qui a été pénible, particulièrement pour les automobilistes non prévoyants qui se sont aventurés sur les routes avec leurs pneus d'été, sur les équipements de déneigement des différentes municipalités, sur les caprices de dame nature pendant une partie de la journée, sur les accidents routiers, sur les pannes d'électricité.

L'information factuelle a donc dominé comparativement aux commentaires.

### 6.3 Le respect des normes et des directives ministérielles

Le tableau 10 présente la répartition des unités d'information reliées au respect des normes et directives ministérielles. À la lecture de ce tableau, on remarque que les 21 unités d'information sont neutres et explique encore une fois ce qui donne un indice de tendance-impact de 0,0%.

**TABLEAU 10**

Répartition des unités d'information reliées au respect des normes et des directives ministérielles  
et calcul du taux de partialité, de l'indice d'orientation  
et de l'indice de tendance-impact

Nombre d'unités				Fréquence	Taux de partialité	Indice d'orientation	Indice de tendance-impact
Positives	Négatives	Neutres	Total				
0	0	21	21	14,7 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %

Dans ce sous-thème, il a été question de la chaussée glissante qui a forcé le Ministère à fermer des routes pour minimiser les risques d'accidents. De façon générale, on remarque que les unités d'information neutres sont tirées de reportages-nouvelles, où l'on ne fait que rapporter les faits.

### 6.4 Les impacts vécus lors de déneigement des routes

Le tableau 11 présente la répartition des unités d'information se rapportant aux impacts vécus lors du déneigement des routes. Au total, il y a 17 unités reliées à ce sous-thème, dont 7 sont négatives. L'indice de tendance-impact est favorable à 12,5%.

TABLEAU 11

Répartition des unités d'information reliées aux impacts vécus lors de déneigement des routes  
et calcul du taux de partialité, de l'indice d'orientation  
et de l'indice de tendance-impact

Nombre d'unités				Fréquence	Taux de partialité	Indice d'orientation	Indice de tendance-impact
Positives	Négatives	Neutres	Total				
9	7	1	17	11,9%	94,1%	11,8%	12,5%

Parmi les faits marquants de la couverture de presse concernant ce sous-thème, on notera l'article publié dans le journal de Québec, du 27 octobre, une entrevue avec Claude Parent, porte-parole de la direction territoriale de Québec a mentionné :

*Tout le monde était prêt à faire face à la musique mais la neige tombait plus vite qu'elle ne pouvait être ramassée... les premiers flocons sont tombés en milieu de nuit dans le secteur de Cap-Santé, et les premiers camions d'entretien sont sortis dès cet instant.*

Dans le cadre des nouvelles à la station de radio CJFM-FM, du 27 octobre, Claude Parent a expliqué:

*...on peut même vous dire que l'avis de tempête nous est arrivé à 12 h hier après-midi et dès ce moment-là, on a commencé à aviser nos employés et les entrepreneurs qu'il y aurait du travail cette nuit et ce matin.*

On constate donc que plus les interventions de personnes-ressources du Ministère sont nombreuses auprès des médias, meilleures sont les chances d'améliorer l'image du Ministère.

Aussi, dans le journal de Québec, du 28 octobre, la journaliste Julie Roy mentionne :

*Même si toutes les pièces de machinerie des municipalités et du ministère des Transports n'étaient pas à l'oeuvre hier, pour déneiger les routes, l'annonce de la tempête faite par Environnement Canada avait permis de mobiliser la plupart des niveleuses et*

*épanduses de leurs services d'entretien et celles de leurs contractuels.*

Enfin, à l'occasion de l'émission d'André Arthur, du 27 octobre, à CHRC-AM, André Arthur et son acolyte Bruno Perron se sont plaints du Ministère et mentionnent :

*On le sait c'est quoi, c'est un camion-remorque de Transports Québec avec la pelle mécanique qui s'est renversée et qui a arraché des fils. C'est à cause du ministère des Transports.*

Cet incident fait référence à un accident survenu sur la route 175 qui a causé la fermeture de la route et une panne d'électricité.

*... ils en font des campagnes publicitaires. La route vous parle...maudits caves d'imbéciles, de crétins congénitales, de fonctionnaires dénaturés, de dégénérés de l'intelligence, de pourris sales de fonctionnaires du ministère des Transports du Québec.*

#### 6.5 La qualité du service de renseignements sur l'état des routes

La qualité du service de renseignements sur l'état des routes a occupé 11,9 % de la couverture de presse. Au total, il y a 17 unités reliées à ce sous-thème, dont 11 négatives. L'indice de tendance-impact est très défavorable à -100,0%.

TABLEAU 12

Répartition des unités d'information reliées à la qualité du service de renseignement sur l'état des routes et calcul du taux de partialité, de l'indice d'orientation et de l'indice de tendance-impact

Nombre d'unités				Fréquence	Taux de partialité	Indice d'orientation	Indice de tendance-impact
Positives	Négatives	Neutres	Total				
0	11	6	17	11,9%	70,6%	-70,6%	-100,0%

Les unités d'information négatives tirent leur origine entre autres des commentaires formulés, le 27 octobre, par le chroniqueur de circulation, Régis Langevin et de l'animateur Robert Gillet à l'émission La Bande à

Gillet. Les commentaires étaient à l'effet que le MTQ a un service de renseignements sur l'état des routes, sauf qu'il vient de Montréal.

*Ce qui est amusant c'est de voir que les gens du ministère des Transports quand on appelle à l'état des routes sont même pas au courant que leur équipe est en train de déneiger la côte de la Miche parce quand on appelle à l'état des routes, à Québec, on se retrouve à Montréal, y ont l'air à se sacrer de la région de Québec comme de l'an 40.*

À cette occasion, Robert Gillet en a profité pour démontrer à son auditoire l'inefficacité du renseignement sur l'état des routes en plaçant un appel téléphonique au Service de renseignements sur l'état des routes, en direct, sur les ondes de la station radio.

Aussi, un auditeur de CJMF-FM du 28 octobre a mentionné:

*...mon bolo s'adresse à Transports Québec. J'étais sur le point de partir dans le bas du fleuve ce matin et puis, alors j'ai fouillé dans le bottin pour trouver le numéro d'information pour l'état des routes et puis je l'ai composé et on me donnait l'état des travaux routiers.*

Même si ce n'est pas dans la période couverte, on peut mentionner que quelques jours après le 27 octobre, le directeur des Communications, M. Pierre Fabi, a accordé une entrevue à Robert Gillet, lors de laquelle il souligne que ce dernier a été plutôt dur et injuste lors de son appel en direct au Service de renseignements de l'état des routes à Montréal.

## 6.6 Les contrats d'entretien

Le sous-thème contrats d'entretien routier n'a occupé que 5,6% de la couverture de presse et la plupart des unités d'information de ce sous-thème ont été neutres.

TABLEAU 13

Répartition des unités d'information reliées aux contrats d'entretien et calcul du taux de partialité, de l'indice d'orientation et de l'indice de tendance-impact

Nombre d'unités				Fréquence	Taux de partialité	Indice d'orientation	Indice de tendance-impact
Positives	Négatives	Neutres	Total				
1	0	7	8	5,6%	12,5%	12,5%	100,0%

Des articles de journaux et des entrevues dans les médias électroniques ont rapporté que les entrepreneurs ont l'obligation d'avoir une certaine partie de leur machinerie prête à prendre la route à compter du 15 octobre, et ce nombre doit augmenter à mesure que s'approche la date de début de contrat.

Enfin, MM. Yvan Paquette et Claude Parent, porte-parole du Ministère lors d'entrevues accordées aux stations Radiomédia et RDI Télévision, le 27 octobre, ont donné des explications concernant les contrats des entrepreneurs engagés aux opérations de déneigement.

#### 6.7 La responsabilité du Ministère lors d'accidents routiers

La responsabilité du Ministère lors d'accidents routiers a fait l'objet de 3 unités d'information, ce qui correspond à 2,1 % de la couverture de presse et l'indice de tendance-impact est de -100%.

TABLEAU 14

Répartition des unités d'information reliées à la responsabilité du Ministère lors d'accidents routiers et calcul du taux de partialité, de l'indice d'orientation et de l'indice de tendance-impact

Nombre d'unités				Fréquence	Taux de partialité	Indice d'orientation	Indice de tendance-impact
Positives	Négatives	Neutres	Total				
0	3	0	3	2,1%	100,0%	-100,0%	-100,0%

Les trois unités d'information négatives se rapportent à des propos d'André Arthur, lors d'entrevues diffusées à son émission à CHRC. Dans ces entrevues, il mentionnait :

*Qu'est ce qu'il y a de neuf dans les accidents organisés de matin et offerts à la population par le ministère des Transports en guise de divertissement ?*

## 7. RÉSULTATS SELON LES INTERVENANTS

Le tableau 15 présente l'ensemble des intervenants qui ont été cités par les médias dans cette analyse de presse. Des 10 intervenants recensés, 3 étaient des porte-parole du Ministère et ils sont identifiés par un astérisque au tableau.

TABLEAU 15

Répartition des unités d'information selon les intervenants  
et calcul du taux de partialité, de l'indice d'orientation  
et de l'indice de tendance-impact

Intervenants	Nombre d'unités	Fréquence %	Taux de partialité %	Indice d'orientation %	Indice de tendance- impact %
Claude Parent *	19	13,3	42,1	42,1	100,0
Rémy Plourde(Prép.) *	7	4,9	14,3	- 14,3	- 100,0
Auditeur 1 CJFM-FM	2	1,4	100,0	- 100,0	- 100,0
Auditeur 1 CHRC-AM	1	0,7	0,0	0,0	0,0
Auditeur 2 CHRC-AM	1	0,7	100,0	- 100,0	- 100,0
Auditeur 2 CJFM-FM	1	0,7	100,0	- 100,0	- 100,0
Auditeur 3 CHRC-AM	1	0,7	100,0	- 100,0	- 100,0
Auditeur 4 CHRC-AM	1	0,7	0,0	0,0	0,0
Camionneur	1	0,7	0,0	0,0	0,0
Yvan Paquette*	1	0,7	0,0	0,0	0,0
Total	143	100 %			
Indices généraux			42,7 %	- 23,1 %	- 54,1 %

Si nous examinons les intervenants qui ont davantage retenu l'attention des médias (taux de fréquence de 2% et plus), on notera qu'il y a deux porte-parole du Ministère dont Claude Parent, de la direction territoriale de Québec et Rémy Plourde, préposé aux renseignements à la Direction des communications à Montréal.

De même, il faut souligner la présence, parmi ce groupe d'intervenants, de quatre auditeurs des stations radiophoniques CJFM-FM et CHRC-AM qui se sont montrés critique par rapport aux actions du Ministère.

Enfin, si on cumule les unités d'information reliées aux porte-parole du Ministère, on obtiendra un total de 18,2%. Autrement dit, compte tenu de la situation de crise dans laquelle se trouvait le Ministère, aurait-il été nécessaire d'accroître la présence des porte-parole pour contrecarrer les commentaires négatifs de certains animateurs et chroniqueurs ?

## 8. RÉSULTATS SELON LES JOURNALISTES

Le tableau 16 présente les 17 journalistes (animateurs et chroniqueurs) qui ont traité de la 1<sup>re</sup> tempête de neige dans les régions de Québec et de Chaudière-Appalaches et que la présente analyse de presse a répertoriés. De ce nombre, trois affichent des indices de tendance-impact favorables, six affichent des indices de tendance-impact défavorables et huit affichent aucune tendance significative.

TABLEAU 16

Répartition des unités d'information selon les journalistes  
et calcul du taux de partialité, de l'indice d'orientation  
et de l'indice de tendance-impact

Journalistes	Nombre d'unités	Fréquence %	Taux de partialité %	Indice d'orientation %	Indice de tendance-impact %
André Arthur	26	18,2	88,5	-88,5	-100,0
Claudette Samson	14	9,8	21,4	21,4	100,0
Bruno Perron	11	7,7	27,3	-27,3	-100,0
Robert Gillet	10	7,0	90,0	-90,0	-100,0
Christiane Latortue	7	4,9	0,0	0,0	0,0
Gaétan Fontaine	7	4,9	0,0	0,0	0,0
Julie Roy	6	4,2	33,3	33,3	100,0
Régis Langevin	5	3,5	40,0	-40,0	-100,0
Lyne-Marie Germain	4	2,8	0,0	0,0	0,0
Réjean Bergeron	4	2,8	50,0	0,0	0,0
Gaby Drolet	3	2,1	0,0	0,0	0,0
Pierre Turgeon	3	2,1	66,7	0,0	0,0
Karine Champagne	2	1,4	50,0	50,0	100,0
Christian Thibeault	1	0,7	100,0	-100,0	-100,0
Jean-François Côté	1	0,7	100,0	-100,0	-100,0
Luc Grenier	1	0,7	0,0	0,0	0,0
Nathalie Pitre	1	0,7	0,0	0,0	0,0
<b>Total</b>	<b>143</b>	<b>100 %</b>			
<b>Indices généraux</b>			<b>47,2 %</b>	<b>- 23,1 %</b>	<b>- 54,1 %</b>

En ce qui a trait aux journalistes (animateurs et chroniqueurs) dont la présence est la plus significative (taux de fréquence de 2% et plus), deux présentent des indices favorables, quatre des indices défavorables et six affichent aucune tendance significative.

Parmi ces quatre journalistes qui affichaient un indice négatif, on notera les noms d'André Arthur de CHRC-AM (indice de tendance-impact de -100,0%), Bruno Perron également de CHRC-AM (indice de -100,0%), Robert Gillet de CJFM-FM (indice de -100,0%) et Régis Langevin,

chroniqueur de circulation à l'émission La bande à Gillet (indice de -100,0%). Ces quatre journalistes ont donc occupé 36,4% de la couverture de presse.

On peut par ailleurs, mentionner que, mise à part ces journalistes, les médias ont traité l'information concernant la 1<sup>ère</sup> tempête de neige de façon positive ou neutre. On peut dès lors se demander si l'information transmise par les médias concernant le dossier de la 1<sup>ère</sup> tempête était aussi défavorable qu'un coup d'oeil trop superficiel sur le dossier de presse pourrait le laisser penser.

## 9. CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

De l'analyse de presse que nous avons fait en rapport avec le dossier de la viabilité hivernale, que pouvons-nous conclure et quels enseignements pouvons-nous en tirer ?

Tout d'abord, nous pouvons affirmer que le dossier n'a pas laissé les journalistes indifférents et qu'ils ont souvent été amenés à porter un jugement négatif sur la performance du Ministère à cet égard. Cependant, il ne faut pas conclure que toute la couverture de presse a été négative. Au contraire l'image négative de Transports Québec se concentre surtout au niveau de deux stations de radio de la Capitale.

Compte tenu de l'attitude de certains chroniqueurs, il y aurait lieu de s'assurer que ceux-ci disposent d'une bonne information sur les actions du Ministère.

De même, tous les efforts doivent être déployés pour augmenter la présence des porte-parole du Ministère dans les médias. Enfin, il faudrait faire un suivi à toutes les fois que le Ministère subit les commentaires négatifs de commentateurs de l'actualité ou de détracteurs prenant la parole en public.

MINISTÈRE DES TRANSPORTS



QTR A 104 163