

**BILAN DES ACTIVITÉS  
2003-2004**

DIRECTION  
DES COMMUNICATIONS

CANQ  
TR  
BSM  
CO  
100  
2003-04

793464

**BILAN DES ACTIVITÉS  
2003-2004**

GANQ  
TK  
BST  
CO  
100  
2003/04



**MINISTÈRE DES TRANSPORTS**  
CENTRE DE DOCUMENTATION  
700, boul. RENÉ-LÉVESQUE EST, 21e étage  
QUÉBEC (QUÉBEC) CANADA  
G1R 5H1

## TABLE DES MATIÈRES

<b>MOT DU DIRECTEUR.....</b>	<b>5</b>
<b>DIRECTION DES COMMUNICATIONS .....</b>	<b>7</b>
Mandat et fonctions .....	7
Clientèle .....	8
Structure administrative.....	8
<b>BUREAU DU DIRECTEUR DES COMMUNICATIONS .....</b>	<b>9</b>
Politique linguistique du Ministère .....	9
Coordination du réseau des conseillers en communication en territoire .....	10
Coordination de la gestion administrative de la Direction des communications.....	10
<b>SERVICE DES ACTIVITÉS DE COMMUNICATION.....</b>	<b>11</b>
Campagnes d'information à l'intention du grand public et projets spéciaux.....	12
Infrastructures, technologies, innovation et environnement .....	13
Mobilité et sécurité en transport .....	15
Communications internes.....	17
Discours et allocutions .....	19
Soutien aux conseillers en communication .....	20
<b>SERVICE DU RENSEIGNEMENT ET DU SOUTIEN EN COMMUNICATION.....</b>	<b>23</b>
Renseignements généraux .....	23
Information .....	24
Conseil et soutien en communication.....	26
<b>Secteur de la production et du multimédia.....</b>	<b>27</b>
Internet.....	28
Intranet ministériel.....	29
Infographie .....	29
Rédaction.....	30
Applications Web .....	30
Dépôt légal et Banque des publications en ligne .....	30
Graphisme .....	31
Audiovisuel et multimédia .....	32
Révision linguistique .....	33
Présentations Power Point.....	33
Traduction .....	33
Diffusion des publications .....	34
Expositions.....	34
Revue de presse et prêt de matériel.....	35
Pages bleues .....	35
Applications Web autre qu'Internet ou l'intranet .....	35
Parc informatique.....	35

## **MOT DU DIRECTEUR DES COMMUNICATIONS**

Voici le bilan des activités de la Direction des communications pour l'année financière 2003-2004. Après une rapide description du mandat, de la clientèle et de la structure de la direction, vous y trouverez les principales réalisations de la Direction dans chacun de ses secteurs d'activités, de même que quelques faits saillants qui ont particulièrement marqué ce dernier exercice.

Dans le contexte de la modernisation de la fonction publique, qui repose sur l'amélioration de la performance et des résultats, le bilan annuel des activités constitue un outil essentiel de gestion et de suivi des réalisations d'une unité administrative. Il permet, en effet, de constater l'ampleur du travail accompli au cours de l'année financière terminée et d'apporter les correctifs nécessaires à l'amélioration des interventions futures.

Le présent bilan devient de plus en plus une source de référence utile pour le personnel de la Direction des communications et ses unités clientes, qui seront ainsi mieux à même de percevoir l'étendue du rôle de la Direction, tout comme la teneur des stratégies, des actions et des moyens de communication qu'elle met en œuvre.

Présenté sous cette forme, le bilan des activités de la Direction des communications constitue une première qui nous servira de modèle pour les prochains exercices financiers.

Gilles Godbout  
Directeur des communications

## **DIRECTION DES COMMUNICATIONS**

### **Mandat et fonctions**

La communication est une fonction stratégique essentielle pour tout organisme public. Elle permet aux gestionnaires de l'État de respecter leurs obligations en matière d'information au public, aux médias et aux partenaires. Au ministère des Transports, cette fonction relève de la Direction des communications. Elle a comme rôle principal d'informer les clientèles diverses du Ministère sur ses activités, de leur faire connaître ses services, ses programmes et ses règlements, de répondre à leurs demandes de renseignements, d'évaluer leur degré de satisfaction à son égard et de vérifier leur opinion concernant certains aspects de ses activités.

La Direction des communications assume également un rôle conseil auprès des autorités et des unités administratives du Ministère en matière de stratégies, de techniques et de moyens de communication et de promotion. Elle conçoit et réalise un large éventail d'activités et de moyens de communication. Elle assure également la rédaction des discours ministériels et veille à l'image et à la notoriété du Ministère. Elle coordonne les activités de communication de l'ensemble du Ministère et prépare des programmes de formation et de sensibilisation à la communication à l'intention des membres du personnel.

De plus, la Direction des communications assure la diffusion continue de renseignements portant sur les conditions routières en hiver et sur les travaux routiers en été. Elle renseigne les médias à propos des événements ponctuels ayant des répercussions sur les modes de transport, notamment sur l'état de la circulation, particulièrement dans la région métropolitaine de Montréal.

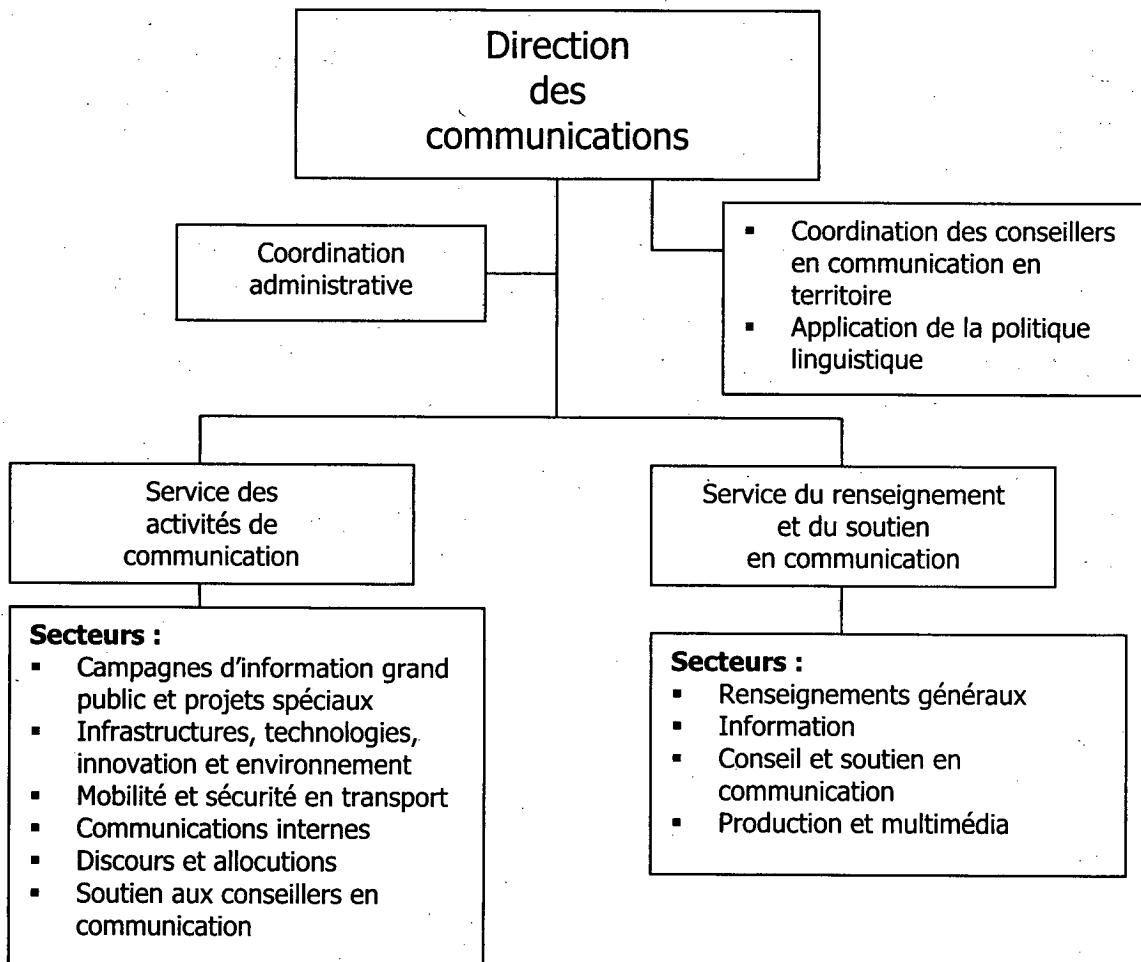
La Direction des communications partage ses responsabilités et collabore étroitement avec les conseillers en communication des Services des liaisons avec les partenaires et les usagers des directions territoriales qui agissent dans leur région respective.

## Clientèle

La Direction des communications a comme clients externes l'ensemble des citoyennes et des citoyens du Québec ainsi que de nombreux partenaires et clientèles spécifiques, tant privés que publics. À l'interne, elle joue son rôle conseil auprès des unités administratives du Ministère; elle réalise des activités et utilise des moyens de communication à l'intention du personnel afin de favoriser la circulation de l'information et de susciter le sentiment d'appartenance à l'organisation.

## Structure administrative

Sur le plan administratif, la Direction des communications est constituée de deux services relevant du directeur des communications, soit le Service des activités de communication et le Service du renseignement et du soutien en communication. Sur le plan opérationnel, et afin de favoriser une gestion efficace et une prestation de services optimale, chaque service est constitué de secteurs spécifiques.



## **BUREAU DU DIRECTEUR DES COMMUNICATIONS**

Le Bureau du directeur des communications assure un lien fonctionnel et continu avec les cabinets, les autorités et les unités administratives du Ministère ainsi qu'avec les deux services de la direction. Il détermine les orientations de la direction et veille à la bonne marche des dossiers, notamment sur le plan administratif et en matière de coordination. Il est composé de :

- *Coordination de la Direction des communications*  
Gilles Godbout, directeur  
Louise Renaud, agente d'information adjointe au directeur
- *Secrétariat et soutien administratif*  
Carolle Pelletier, agente de secrétariat
- *Coordination et soutien administratif*  
Danyèle Bernier, agente de bureau  
Louise Roseberry, agente de bureau

Le Bureau du directeur des communications assume de façon directe les responsabilités liées à :

- la coordination de la gestion administrative de la direction;
- la coordination du réseau des conseillers en communication en territoire;
- l'application de la politique linguistique du Ministère.

### **Coordination de la gestion administrative de la Direction des communications**

Pour l'exercice financier 2003-2004, la direction a disposé d'un budget de 3 143 200 \$ consacré exclusivement aux projets de communication du Ministère.

L'équipe responsable de la gestion administrative a agi avec rigueur en utilisant des moyens simples de suivi des dépenses. Plus de 2000 transactions budgétaires ont été effectuées au cours de l'année financière.

Par ailleurs, la direction a entrepris, en cours d'année, la conception d'un outil de gestion électronique d'élaboration de la programmation et de suivi des dépenses liées aux projets de communication. Il permettra à tous les conseillers en communication de consulter, à partir de leur poste de travail, l'état d'avancement des dossiers, le niveau des dépenses effectuées pour les projets de communication en cours de réalisation ainsi que les rapports informatiques liés à leurs activités.

## **Coordination du réseau des conseillers en communication en territoire**

Le Bureau du directeur des communications, en collaboration avec le Service des activités de communication, assure la coordination des activités des conseillers en communication qui relèvent des services des liaisons avec les partenaires et les usagers des directions territoriales. Des réunions d'information et d'échange se tiennent habituellement chaque année. Cependant, le contexte budgétaire de l'exercice 2003-2004 n'a pas permis de tenir de telles réunions. Le Bureau du directeur des communications a toutefois organisé plusieurs conférences téléphoniques et assuré un lien continu par des moyens plus usuels, dont les courriers électroniques.

## **Politique linguistique du Ministère**

Le directeur des communications est responsable de l'application de la Charte de la langue française et de la politique linguistique du Ministère. Son rôle à cet égard consiste à veiller au respect de la Charte et à l'amélioration de la langue dans l'ensemble des activités du Ministère, tout en assurant une liaison constante avec l'Office québécois de la langue française.

Au cours de la dernière année financière, le Comité d'application de la politique linguistique du Ministère a été reconstitué pour revoir et mettre à jour cette politique. Parallèlement, un groupe de travail interne assure la promotion de la qualité du français au Ministère et diverses activités ont été réalisées dans l'intranet. Par ailleurs, le personnel a été invité à participer à la Francofête – célébration du français et de la francophonie coordonnée par l'Office québécois de la langue française – de même qu'à un concours linguistique. L'intranet a également servi de source d'information permettant de faire connaître divers outils de soutien à la rédaction. Pour garantir la qualité du français dans les communications écrites destinées à l'externe, de nombreux documents du Ministère ont été soumis à une révision linguistique.

De plus, la linguiste de la Direction des communications a répondu régulièrement à des demandes concernant l'application de la politique linguistique du Ministère.

## SERVICE DES ACTIVITÉS DE COMMUNICATION

Le Service des activités de communication conseille les unités administratives du Ministère en matière de communication tant externe qu'interne. C'est ainsi qu'il élabore des projets et plans de communication, en assure la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation. Il soutient et conseille également les unités administratives en ce qui regarde leurs relations avec les médias et leurs autres activités de relations publiques. Il assure également la préparation des discours, allocutions et messages du ministre des Transports, de la ministre déléguée aux Transports, du sous-ministre et des sous-ministres adjoints.

Le Service des activités de communication met ses compétences à la disposition de l'ensemble des unités administratives centrales du Ministère, à l'exception de la Direction générale de Montréal et de l'Ouest. Il participe également à la coordination du réseau de conseillers et de conseillères en communication en territoire.

- *Coordination du Service des activités de communication*  
Jean-François Racine, chef de service
- *Secrétariat et soutien administratif*  
Carole Picard, agente de secrétariat

En plus du chef de service, l'effectif du Service des activités de communication était, le 31 mars 2003, de dix-neuf personnes, soit dix-sept agentes et agents d'information, une technicienne en information et une agente de secrétariat.

Les agents d'information chargés de projet sont regroupés en cinq secteurs : campagnes d'information à l'intention du grand public et projets spéciaux; infrastructures, technologies, innovation et environnement; mobilité et sécurité en transport; communications internes; discours et allocutions. Une technicienne en information assure le soutien nécessaire aux conseillers en communication dans la réalisation de leurs projets.

## Campagnes d'information à l'intention du grand public et projets spéciaux

Alain Mondy, agent d'information  
Francine Tremblay, agente d'information

Les chargés de projet de ce secteur assument la réalisation des campagnes d'information à l'intention du grand public, dont l'objectif est principalement d'assurer la sécurité des usagers. En 2003-2004, trois grandes campagnes ont été menées, soit :

- la campagne d'information sur la sécurité à l'approche des chantiers routiers;
- la campagne d'information sur la sécurité routière en conditions hivernales;
- la campagne pour soutenir la généralisation du virage à droite au feu rouge.

L'organisation de l'annonce des investissements du Ministère pour la saison 2003, la préparation de la modernisation du réseau ministériel d'affichage de même que l'élaboration d'un document de présentation du Ministère ont aussi compté parmi les projets importants ayant retenu l'attention dans ce secteur.

### Quelques faits saillants

L'étude d'impact révèle que la campagne d'information sur le virage à droite au feu rouge a eu un taux de pénétration exceptionnel avec un rappel spontané de 75 %. Par ailleurs :

- plus de 9 répondants sur 10 disent savoir que le VDFR est maintenant permis au Québec;
- plus de 4 millions de foyers ont reçu une édition spéciale du guide *Conduire au Québec*, et 85 % des lecteurs ont trouvé l'information très ou assez utile;
- plus de 7 personnes sur 10 disent avoir apprécié la campagne et avoir été bien informées.

### **Quelques faits saillants (suite)**

Dans le cas de la campagne d'information sur la sécurité à l'approche des chantiers routiers, et malgré une saison écourtée et un budget réduit :

- la campagne a eu un niveau de notoriété appréciable (67 %);
- plus des deux tiers des répondants ont remarqué l'un ou l'autre des moyens mis de l'avant;
- la campagne radio, notamment, a incité plus de la moitié des répondants à être plus prudents sur les chantiers;
- les nouveaux panneaux routiers « Surveillance policière accrue » ont, quant à eux, incité 72 % des conducteurs les ayant remarqués à être plus respectueux de la signalisation sur les chantiers routiers.

Quant à la campagne d'information sur la sécurité routière en conditions hivernales, elle a eu une excellente notoriété :

- 97 % des conducteurs ont été exposés à l'un ou l'autre de ses volets;
- près des deux tiers des répondants ont entendu au moins un message radio et affirment avoir apprécié la campagne;
- la grande majorité des conducteurs considèrent absolument ou assez nécessaire d'équiper leur véhicule de 4 pneus d'hiver;
- l'utilisation des pneus d'hiver est généralisée à travers le Québec : plus de quatre Québécois sur cinq équipent ainsi leur véhicule;
- plus de la moitié d'entre eux avouent que la dernière campagne les a personnellement amenés à modifier leurs habitudes de conduite, et plus de quatre répondants sur cinq croient que les messages amèneront les autres conducteurs à adopter un comportement plus sécuritaire en hiver.

### **Infrastructures, technologies, innovation et environnement**

Maxime-Pierre Ayotte, agent d'information  
Gilles Marquis, agent d'information  
Guillaume Tessier, agent d'information

Dans le secteur des infrastructures, technologies, innovation et environnement, le service est particulièrement sollicité par l'organisation et la tenue d'événements comme des colloques et des congrès et par des travaux d'édition. Il assure en effet l'édition de l'ensemble des guides et des manuels techniques ainsi que la mise à jour de la collection Normes - Ouvrages routiers.

Ses chargés de projet offrent aussi leur expertise en communication pour l'ensemble des secteurs liés aux infrastructures, aux technologies, à l'innovation et à l'environnement. Ce secteur doit également répondre à de très nombreuses demandes en provenance des médias et il assure aussi la coordination du programme de formation des porte-parole.

L'exercice 2003-2004 a particulièrement été marqué, sur le plan des communications, par des travaux en soutien au déroulement de colloques et de congrès nationaux, comme le Congrès annuel de l'Association québécoise du transport et des routes, le X<sup>e</sup> Colloque sur la progression de la recherche québécoise sur les ouvrages d'art ou le Colloque des ingénieurs de l'État 2003, nord-américain comme le Congrès de la Motorist Information and Signs Association tenu à Québec en septembre 2003, ou international comme le XXII<sup>e</sup> Congrès mondial de la route de l'Association mondiale de la Route tenu à Durban, en Afrique du Sud, en octobre 2003. La préparation de la X<sup>e</sup> Conférence internationale sur les chaussées souples qui se déroulera à Québec en 2006 a également retenu l'attention.

Parmi les autres principaux dossiers traités en 2003-2004, signalons :

- la Campagne de sécurité à vélo et la Route verte;
- l'organisation de la présence du Ministère à l'édition 2003 de Célébration jeunesse;
- le soutien au Centre québécois de transfert des technologies des transports;
- la diffusion de l'Enquête sur le camionnage de 1999;
- la publication du guide et manuel technique *Chaussées en béton de ciment*;
- la participation aux travaux des tables d'échange sur la recherche, sur l'environnement et sur la signalisation;
- la préparation du site Web sur les transports et les changements climatiques;
- la contribution aux travaux entourant la stratégie gouvernementale sur les changements climatiques.

### **Quelques faits saillants**

- Lancement, à l'occasion du XXII<sup>e</sup> Congrès mondial de la route, du *Manuel de sécurité routière* de l'Association mondiale de la Route, qui a reconnu la contribution exceptionnelle de Transports Québec à la rédaction ainsi qu'à l'édition de ce manuel qui sera diffusé dans une centaine de pays.
- Édition, en collaboration avec l'Association canadienne du ciment, l'Association des transports du Canada et les Publications du Québec, du *Rigid Pavement Distress Identification Manual et du Rigid Pavement Maintenance and Rehabilitation Guide*. Tous les spécialistes du génie routier au pays ont maintenant accès au savoir-faire québécois en matière de béton de ciment.

### **Quelques faits saillants (suite)**

- Collaboration à la publication, dans le numéro de mai 2003 de *L'actualité*, d'un cahier spécial sur l'environnement qui a mis en valeur l'expertise de plusieurs ministères et organismes du gouvernement du Québec. Ce cahier a, par la suite, été distribué dans les écoles secondaires à l'automne 2003.
- Contribution à la publication, dans le numéro d'avril 2004 de *L'actualité*, d'un reportage intitulé « L'escouade du macadam » qui a permis de mettre en lumière l'expertise québécoise en matière de génie routier.
- Collaboration à l'émission *Défaillances techniques* diffusée au Canal Z qui présentait un dossier sur le pont Galipeau; l'émission a permis de mettre en valeur les travaux d'investigation des spécialistes du Ministère et la solution à laquelle ils en sont arrivés.
- En septembre 2003, près d'une centaine de spécialistes de la signalisation routière, provenant principalement des États-Unis et de l'Ontario, se réunissaient à Québec lors du Congrès de la Motorist Information and Signs Association (MISA). Transports Québec organisait conjointement avec Tourisme Québec cette manifestation a été couronnée de succès.
- Formation, à titre de porte-parole, de 25 employés du Ministère afin de leur permettre de mieux comprendre l'univers des médias et d'acquérir les habiletés nécessaires pour préparer, réaliser et analyser des entrevues. De plus, 16 porte-parole déjà désignés ont suivi l'atelier de perfectionnement qui leur a permis de simuler une série d'entrevues en rafale suivie d'un exercice de point de presse et de débat télévisé.
- Diffusion d'une vidéo de sensibilisation sur les gaz à effet de serre et les moyens de les réduire, à l'automne 2003, dans les cinémas de la chaîne Guzzo. Le Ministère, de même que le ministère de l'Environnement du Québec et Environnement Canada, se sont associés à ce projet de la Fondation québécoise de l'environnement.

### **Mobilité et sécurité en transport**

Jean Armand, agent d'information  
Josée Bernard, agente d'information  
Pierre Richard, agent d'information

En 2003-2004, le secteur de la mobilité et de la sécurité a été mis à contribution dans de nombreux dossiers touchant l'ensemble des modes de transport.

Outre l'édition de documents de toute nature, de même que la planification et la réalisation de nombreux placements publicitaires, la contribution des conseillers en communication a pris diverses formes, telles la participation active à de nombreux congrès, colloques ou expositions et la planification et la réalisation de plusieurs campagnes. Parmi celles-ci, mentionnons:

- Campagne de sécurité *Les animaux ne sont pas toujours sur les panneaux*, visant à réduire le nombre d'accidents routiers avec la grande faune;
- Campagne de sécurité à motoneige, pour contrer les comportements délinquants comme la conduite avec les facultés affaiblies par l'alcool, la vitesse excessive et l'imprudence;
- Campagne de sécurité *En quad... la sécurité en tête!* afin d'inciter les quadistes à adopter des comportements sécuritaires et appropriés;
- La préparation de la campagne *En véhicules hors route, ne sortez pas des sentiers battus!* visant à sensibiliser les utilisateurs de quad et de motoneige à l'importance de respecter la propriété d'autrui;
- Campagne de sécurité destinée aux camionneurs fréquentant les relais routiers, réalisée en collaboration avec l'Association sectorielle transport et entreposage (ASTE), la Société de l'assurance automobile du Québec et la Commission des transports du Québec;
- Campagne annuelle d'information concernant les restrictions de charges imposées aux véhicules lourds en période de dégel;
- Collaboration à la campagne annuelle de l'Association du transport écolier du Québec (ATEQ);
- Dans la foulée de la mise en application de la politique maritime du gouvernement du Québec, préparation d'une campagne intitulée *Valorisation du Saint-Laurent*, visant à mettre le fleuve en valeur en tant qu'axe de navigation, en collaboration avec la Société de développement économique du Saint-Laurent.

Les chargés de projet de l'équipe ont également exercé activement un rôle conseil auprès d'instances consultatives comme :

- le Comité de concertation Navigation, qui a nécessité une participation soutenue, aussi bien lors de présentations diverses que pour la planification, l'élaboration et l'édition de la *Stratégie de navigation durable pour le Saint-Laurent*;
- le Comité consultatif portant sur la valorisation du Saint-Laurent;
- la Table de concertation gouvernement-industrie sur la sécurité des véhicules lourds.

## Quelques faits saillants

- Plusieurs dossiers ont retenu l'attention des médias, dont celui du transport en commun et la présentation des actions du MTQ en matière de sécurité routière à l'occasion de la conférence de presse de dévoilement du Bilan routier 2003-2004.
- Production de divers documents en appui au déroulement du scrutin de l'Association professionnelle des chauffeurs de taxi du Québec auprès des quelque 19 000 titulaires d'un permis de chauffeur de taxi.
- Publication des versions française et anglaise de la brochure *Croisières sur le Saint-Laurent*, visant à faire la promotion du Québec comme destination majeure pour les croisiéristes.
- Parution d'une nouvelle édition des versions française et anglaise de la carte *Le Québec aérotouristique*.
- La relance de la campagne sur les accidents routiers avec la grande faune a nécessité la production de différents outils de sensibilisation, l'organisation de conférences de presse territoriales et d'un point de presse national, qui ont suscité beaucoup d'intérêt de la part des médias.
- La conclusion d'une entente avec la revue *Municipalité* (publiée par le ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir du Québec) grâce à laquelle le ministère des Transports s'est vu offrir une page de contenu rédactionnel par numéro.
- Réédition de la brochure *L'arrimage — Guide des normes et risques du métier*, et édition d'une version entièrement remaniée du *Guide sur le transport des matières dangereuses*. La demande pour ces deux publications a été telle que les quantités qui avaient été prévues pour couvrir les besoins d'une année ont été écoulées en à peine six mois.

## Communications internes

Géraldine Bouchard-Vézina, agente d'information  
France Charrier, agente d'information  
Céline Côté, agente d'information  
Marlène Pakenham, agente d'information  
Véronique Pelchat, agente d'information  
Sylvie Prémont, agente d'information

En matière de communications internes, le Service a été mis à contribution dans l'ensemble des dossiers et événements nécessitant une communication avec le personnel du Ministère.

Parmi les principaux projets auxquels ont contribué les chargées de projet, mentionnons l'amorce de la préparation d'une approche globale de communication à l'intention du personnel du Ministère dans le contexte des importantes réformes en préparation, tant au Ministère qu'ailleurs dans la fonction publique, ainsi que la mise à jour de la Politique ministérielle de communication interne.

La répondante ministérielle en communications auprès du MRCI en matière de sécurité civile, qui fait partie de cette équipe, a également joué un rôle actif auprès du Service de la sécurité civile du Ministère.

Par ailleurs, d'autres projets ont été menés au cours de l'exercice, notamment :

- La relance de *L'Équipe des gestionnaires*, bulletin électronique à l'intention de l'ensemble du personnel d'encadrement du Ministère.
- Le soutien en matière de communication au projet de modernisation de l'État.
- L'élaboration d'une offre de service de la Direction des communications en matière de communications internes.
- Le soutien à différentes activités à l'intention du personnel, notamment la Journée internationale des femmes, la Soirée quart de siècle et la campagne ministérielle Centraide.
- La participation à l'organisation et au déroulement des activités ministérielles de prévention en santé et sécurité du travail.
- La production d'un feuillet pour le mentorat et l'accompagnement individuel (*coaching*).
- La participation à la simulation gouvernementale en sécurité civile *Roche brisée II*.
- La détermination du départage des rôles en matière de communication selon les différents niveaux d'intervention en situation d'urgence.
- La production d'outils venant appuyer les ateliers tenus dans le contexte de la tournée de sensibilisation des gestionnaires à l'éthique.
- La participation à la production de documents relatifs au Programme de développement des conducteurs de véhicules lourds à l'emploi du Ministère.

## Quelques faits saillants

- Distribution à l'ensemble des gestionnaires de la trousse d'information concernant la modernisation de l'État.
- Dépôt à l'Assemblée nationale, le 4 novembre 2003, du deuxième *Rapport annuel de gestion* du Ministère, incluant les rapports du Centre de gestion de l'équipement roulant et du Centre de signalisation, pour l'exercice 2002-2003.
- Parution de dix numéros de *L'Équipe*, principal outil de communication interne du Ministère.

## Discours et allocutions

Réginald Cummings, agent d'information  
Gaétan Drolet, agent d'information

Les rédacteurs assurent la préparation des discours, allocutions et messages du ministre des Transports, de la ministre déléguée aux Transports, du sous-ministre et des sous-ministres adjoints. En cours d'année, le service a poursuivi ses efforts de sensibilisation, auprès des autorités et des unités administratives du Ministère, à l'importance de la mise en place de processus et de mécanismes de suivi afin que cette fonction hautement stratégique respecte les plus hauts standards de qualité. Par ailleurs, selon leur disponibilité, les rédacteurs collaborent ponctuellement à la préparation de divers documents ou à la réalisation de projets de communication.

Parmi les discours les plus importants rédigés en 2003-2004, notons ceux destinés aux activités suivantes :

- Congrès de l'Association des constructeurs de routes et grands travaux du Québec (ACRGTO);
- Annonce de la programmation des travaux;
- Signature de l'entente Canada-Québec sur l'autoroute 30;
- Étude des crédits du Ministère;
- Inauguration de l'espace du Québec à l'intérieur du pavillon du Canada au Congrès mondial de la route de Durban;
- Lancement de la campagne visant à soutenir la généralisation du virage à droite au feu rouge.

## **Quelques faits saillants**

- Au cours de l'exercice 2003-2004, les rédacteurs ont préparé plus de 110 textes de tout genre, comparativement à 167 pendant tout l'exercice précédent, 109 en 2001-2002 et 110 en 2000-2001. L'écart entre le précédent exercice et celui de 2003-2004 est attribuable à la tenue de la campagne électorale au printemps et à la période de transition qui a suivi.

## **Soutien aux conseillers en communication**

Sylvie Sivret, technicienne en information

La responsable du soutien aux conseillers en communication contribue à la réalisation de différents projets ou activités de communication, en assurant, notamment, un soutien pour l'organisation de conférences ou de points de presse. Cette année, le service s'est abonné à la version électronique du DataBlitz, une banque de données qui permet de constituer facilement des listes de médias ou de journalistes dans le contexte des activités de presse.

La responsable assure également le suivi administratif auprès du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration pour l'ensemble des activités ministérielles de publicité. À cet égard, l'année a été marquée par la conception d'une base de données permettant d'assurer un meilleur suivi de l'ensemble des activités de placement média. Nous pouvons ainsi facilement repérer toute l'information sur chacun des placements – dossier, message, identification du média, date de parution, nom du chargé de projet, unité cliente, information de nature budgétaire. Cette base de données nous permet également d'assurer un suivi de l'ensemble des propositions de placement qui nous sont faites, que le Ministère y réponde favorablement ou non.

Le dépouillement de la revue de presse et la constitution des dossiers de presse sont également des activités importantes.

Enfin, l'année a aussi été marquée par une collaboration soutenue à la base de données Procom du Secrétariat à la communication gouvernementale du ministère du Conseil exécutif. Dans ce dernier dossier, et de l'aveu même du Secrétariat, le ministère des Transports a démontré une collaboration exemplaire, contribuant ainsi de manière tangible à l'établissement d'une vision intégrée des communications dans l'ensemble du gouvernement.

### **Quelques faits saillants**

- La direction a rétroagi à plus de 780 projets inscrits et elle a ajouté quelque 40 projets dans la base de données PROCOM.
- L'abonnement au DataBlitz a facilité considérablement la préparation de listes thématiques de médias et de journalistes en vue de la réalisation d'activités de communication, notamment des conférences et points de presse et des campagnes de sécurité.
- L'arrivée en fonction de nouveaux attachés de presse au cabinet des ministres a amené le service à constituer de nombreux dossiers de presse rétrospectifs portant sur de grands dossiers ministériels.
- La nouvelle base de données sur les placements publicitaires a permis d'inscrire 173 (140 acceptations et 33 refus) offres de placement média, tant les propositions acceptées que celles qui ont été déclinées.

## SERVICE DU RENSEIGNEMENT ET DU SOUTIEN EN COMMUNICATION

Le Service du renseignement et du soutien en communication assume des responsabilités variées partagées par quatre secteurs, soit :

- les renseignements généraux;
  - l'information;
  - le conseil et le soutien en communication;
  - la production et le multimédia.
- *Coordination du Service du renseignement et du soutien en communication*  
Josée Garant, chef de service
  - *Secrétariat et soutien administratif*  
Nicole Sainte-Marie, agente de secrétariat occasionnelle  
Louise Tremblay, technicienne en information
  - *Soutien informatique*  
Nathalie Lescadres, technicienne en informatique

### Renseignements généraux

- Secteur Renseignements généraux  
Jean-Yves Brière, préposé aux renseignements, classe principale  
Alain Lussier, préposé aux renseignements  
Claude-Andrée Maillé, préposée aux renseignements  
Lucille Pillière, préposée aux renseignements  
Jean-Roch Pouliot, préposé aux renseignements  
Richard Séguin, agent d'information

Le secteur Renseignements généraux a comme rôle principal de fournir à la population du Québec des renseignements touchant les lois et les règlements régis par le ministère des Transports. Les principales demandes de renseignement ont trait au réseau routier, au camionnage et aux modes de transport. Le secteur assure également l'assistance téléphonique ainsi que la réception des plaintes et des commentaires adressés au Ministère.

Les demandes de renseignements proviennent, pour la plupart, de citoyens et citoyennes, par téléphone, par courrier électronique, par la poste ou elles sont formulées lors de visites à nos bureaux. Les camionneurs de l'ensemble de l'Amérique du Nord recourent fréquemment à ce secteur, notamment durant la période de dégel.

## Quelques faits saillants

- Entre le 1<sup>er</sup> avril 2003 et le 31 mars 2004, 25 692 demandes de renseignements ont été traitées. La majorité des demandes ont été acheminées par téléphone (22 615 demandes). Le nombre de demandes de renseignements varie en fonction des périodes de l'année. Des pointes sont observées en avril, mai et juillet.
- 3077 demandes de renseignements ont été reçues par l'entremise du site Internet du Ministère et ont été acheminées, lorsque cela était nécessaire, aux directions concernées.
- Au cours de l'exercice financier 2003-2004, le secteur a contribué à la mise sur pied du Registre des plaintes et demandes d'intervention (Logiciel GPL 6004). Ainsi, depuis la fin du mois de mai 2003, les préposés aux renseignements peuvent remplir le formulaire de plainte et le transmettre, pour traitement, aux personnes désignées dans les directions centrales et territoriales concernées.

## Information

Jacqueline Bellehumeur, technicienne en information saisonnière  
Daniel Des Ormeaux, technicien en information  
Lyne Galarneau, technicienne en information  
Carole Isabelle, technicienne en information  
Yves Kirouac, technicien en information  
Bruno Lacombe, technicien en information  
Claude Laforest, technicien en information  
Jean-Marc Rivest, technicien en information  
Gaétan Roy, technicien en information saisonnier  
Chantal Thiffault, technicienne en information saisonnière  
Didier Abeto, préposé aux télécommunications occasionnel  
Bruno Julien, préposé aux télécommunications occasionnel  
Françoise Chapados, agente d'information

Le rôle du secteur de l'information découle directement de la Déclaration ministérielle de services aux citoyens qui constitue un engagement à « fournir aux usagers de la route l'information la plus à jour possible sur l'état des grands axes routiers sous la responsabilité du Ministère ainsi que sur les entraves à la circulation. Pour ce faire, il a recours à divers moyens, notamment un site Internet, un large réseau de diffuseurs

d'information de même qu'un service téléphonique accessible de partout au Québec et en tout temps », la ligne Inforoutière. Ainsi, l'information à jour sur les conditions routières en hiver et sur les travaux routiers en été est fournie en tout temps en hiver et 18 heures par jour en été.

Les usagers de la route constituent la clientèle principale du secteur de l'information. Toutefois, les chroniqueurs de la circulation, à titre de relayers d'information, sollicitent le secteur pour les conditions de la circulation aux heures de pointe. Les médias écrits et électroniques ont fréquemment recours au service sur des sujets à caractère ponctuel, et ce, en tout temps.

Le secteur de l'information est aussi responsable du système TRR - 6009 — Info-travaux conçu en 1998. À l'automne 2003, en collaboration avec la Direction des technologies de l'information, une évaluation du système a été réalisée par rapport à l'intranet et à Internet. En décembre, un comité ministériel chargé de la révision du produit « travaux routiers », composé de représentants de la DGMO, de la DGQE et de certaines unités centrales, dont la Direction des communications, a été créé.

La période des travaux routiers s'échelonne habituellement de la mi-avril à la mi-novembre. Les renseignements sur les travaux routiers sont disponibles à la population en tout temps, grâce à un service de répondants téléphoniques où la plupart des messages sont enregistrés par le personnel du secteur, de même que grâce à Internet, à l'intranet et aux communiqués du jour.

Depuis le 3 décembre 2003, une ligne unique a été instaurée permettant à tous les usagers du Québec, peu importe leur situation géographique, d'avoir accès gratuitement aux services de renseignements du Ministère.

Le secteur suit également les activités du Centre de gestion de la circulation (CGC) durant les deux périodes de pointe quotidiennes et assure la transmission de l'information critique concernant la fluidité du réseau aux relayers d'information au moyen de messages alphanumériques acheminés par téléavertisseurs.

Du 15 octobre au 15 mai, le secteur est responsable de la diffusion des renseignements sur les conditions routières. Ces renseignements sont disponibles à la population en tout temps, grâce à la ligne téléphonique permanente. Par ailleurs, plusieurs médias consultent directement le site Internet du Ministère. Bell Canada offre maintenant aux abonnés de Bell Mobilité les conditions routières sur son navigateur Internet. Le secteur a répertorié plusieurs portails ayant un lien direct entre leur site et celui des conditions routières du Ministère, dont le site MSN de Microsoft et MétéoMédia.

Par ailleurs, le secteur de l'information joue un rôle majeur dans la diffusion des conditions routières auprès des médias.

### **Quelques faits saillants**

- Pour la saison des travaux routiers 2003-2004, près de 300 communiqués ont été diffusés.
- Les parutions hebdomadaires d'une chronique dans *La Presse* et dans la Cyberpresse ont été maintenues, constituant ainsi deux autres moyens efficaces de diffusion.
- D'avril à novembre, MétéoMédia a diffusé 310 capsules de 15 secondes sur la sécurité aux abords des chantiers routiers.
- Le Centre de gestion de la circulation a diffusé quelque 2600 messages par mois, soit plus de 31 000 au cours de l'année 2003-2004.
- Pour la période hivernale 2003-2004, le secteur a donné à divers médias 187 entrevues en direct, 174 entrevues en différé et répondu à 432 demandes de renseignements.

### **Conseil et soutien en communication**

François Béland, agent d'information  
Françoise Chapados, agente d'information  
Joanne Devlin, agente d'information  
Édith Girard, agente d'information  
Denys Houde, agent d'information  
Josée Séguin, agente d'information  
Richard Séguin, agent d'information  
Maria Sotériadès, agente d'information

Le secteur du conseil et du soutien en communication dessert la clientèle interne du Ministère en matière d'organisation d'événements, tant nationaux que régionaux, et assure le suivi d'événements spéciaux. Le secteur intervient également en matière de relations de presse et d'accompagnement des porte-parole du Ministère à l'occasion d'entrevues avec des journalistes.

Le secteur offre aussi un soutien aux visites de délégations étrangères, assure la rédaction et la traduction de documents et donne un service de conseil et de soutien en matière d'audiovisuel. Le secteur assure, à la demande des unités administratives, l'enregistrement d'émissions télévisées ou radiophoniques et la préparation logistique de rencontres. Les agentes et agents d'information participent également, à titre de chargés de projet du volet communication, à divers comités pour soutenir et conseiller les différentes unités clientes dans l'organisation d'activités spécifiques et d'événements tant nationaux que régionaux.

## **Quelques faits saillants**

Les agentes et agents d'information participent, à titre de chargés de projet du volet communication, à divers comités pour soutenir et conseiller les unités clientes dans l'organisation d'activités spécifiques et d'événements tant nationaux que régionaux :

- accueil des nouveaux employés du Ministère à Montréal, en novembre 2003;
- publication d'un aide-mémoire français-anglais sur les conditions routières et les travaux routiers;
- assistance en communication au Bureau de mise en œuvre du partenariat public-privé;
- participation au Comité sur l'optimisation des panneaux à messages variables;
- collecte des besoins en communication de la DGMO;
- appui au programme *En ville, sans ma voiture* de l'AMT;
- exploitation : comité performance-clients;
- instauration de la ligne 1 888 355-0511;
- participation aux travaux concernant la ligne 511;
- rédaction de plans de communication abrégés;
- soutien au Programme-employeur;
- participation à la Semaine nationale des transports;
- soutien à la DIM pour l'organisation de la Journée de promotion des taxis adaptés.
- organisation de conférences et de points de presse;
- réalisation de 696 interventions avec les médias;
- réponses à 86 demandes en matière d'audiovisuel;
- simulation d'audiences publiques (A-30);
- suivi d'événements divers.

## **Secteur de la production et du multimédia (SRSC-PM)**

Le SRSC-PM assure les services de soutien en communication en matière de graphisme, d'édition, de révision linguistique, de traduction, de diffusion, d'audiovisuel et d'expositions. Il assure également la gestion du site Internet et de l'intranet du Ministère.

Le secteur réalise des travaux et assure des services à l'ensemble des unités du Ministère. Il compte pour cela sur une équipe de dix-neuf personnes.

- *Coordination du secteur de la production et du multimédia*  
Bernard Normand, webmestre et chef d'équipe
- *Secrétariat et soutien administratif*  
Danielle Bouchard

### **Internet**

Jacques Carette, agent d'information  
Denise Deschênes, technicienne en information  
Danielle Larouche, technicienne en administration  
Louise Lindsay, agente d'information  
Denis Villemure, agent d'information

Le SRSC-PM assure la gestion, la conception et la mise à jour du site Internet du Ministère.

#### **Quelques faits saillants**

- Réfection de la navigation en ce qui a trait aux caméras de circulation.
- Élaboration de pages sur les matières dangereuses.
- Ajout de régions à la rubrique « Covoiturage ».
- Constitution du *Répertoire des autoroutes du Québec*.
- Confection du *Répertoire des ponts et viaducs faisant l'objet de limitations de poids*.

Trois importantes opérations touchant le site Internet ont aussi été réalisées :

- mise en ligne de la nouvelle version du site, conforme au PIV;
- amorce des travaux de mise aux normes W3C – accessibilité du site pour les personnes ayant une déficience – ainsi que d'indexation du site et d'ajout de métadonnées. L'indexation du site est réalisée en ce qui concerne les grands thèmes; il reste cependant un important travail de raffinement à effectuer pour indexer les pages elles-mêmes.

## ***Intranet ministériel***

Esther Trottier, agente d'information

Le SRSC-PM assure également la gestion, la conception et la mise à jour de l'intranet ministériel.

### **Quelques faits saillants**

- Refonte du site intranet (de juillet à novembre 2003).
- Consultation en ligne sur le *Plan stratégique du ministère des Transports 2001-2004* et sur le journal *L'Équipe*.
- Intégration au site de diverses annonces d'événements, de nouvelles et de campagnes.

## ***Infographie***

Denis Villemure, agent d'information

Le secteur assure les services d'infographie pour le site Internet et l'intranet du Ministère, l'intégration de pages Web et la conception de sites Web pour l'intranet des diverses unités administratives du Ministère.

### **Quelques faits saillants**

- Réalisation des bandeaux de publicité Internet (en versions Flash et HTML) pour la section « Travaux routiers » du site Internet ainsi que pour la nouvelle ligne sans frais Inforoutière 1 888 355-0511.
- Conception et réalisation de l'intranet de certaines unités administratives, notamment celui des Systèmes de transport intelligents de la Direction générale des politiques et de la sécurité dans les transports.

## **Rédaction**

Jacques Carette, agent d'information

Le SRSC-PM a aussi pour mandat la rédaction des contenus grand public du site Internet.

### **Fait saillant**

- Élaboration de la *Politique rédactionnelle du site Internet du ministère des Transports*.

## **Applications Web**

Yannick Bérubé, technicien en informatique

Le secteur élabore la majorité des applications destinées au site Internet.

### **Quelques faits saillants**

- Mise en ligne d'une grille de circulation permettant de connaître les entraves occasionnées par les travaux routiers.
- Conception d'une application en vue de la consultation sur le *Plan stratégique du ministère des Transports 2001-2004*.
- Conception des moteurs de recherche Internet et intranet de la Banque des publications.
- Ajout au site du covoiturage des régions du Saguenay, de l'Outaouais et de Montréal.
- Mise au point de formulaires d'inscription à la liste de diffusion des bulletins *Innovation Transport*, *Info-Normes* et *Info-DLC*.

## **Dépôt légal et Banque des publications en ligne**

Danielle Larouche, technicienne en administration

Le SRSC-PM est chargé du dépôt légal des documents électroniques ainsi que de la gestion de la Banque des publications en ligne.

### **Quelques faits saillants**

Au printemps de 2003, opération massive consistant à faire le dépôt légal des documents diffusés dans le site Internet du Ministère. On comptait parmi ces documents :

- 145 monographies en français;
- 15 monographies en anglais;
- 47 périodiques en français;
- 5 périodiques en anglais.

### ***Graphisme***

Yolande Chatillon, agente d'information  
Stéphane Rioux, agent d'information  
Jean-Pierre Tremblay, agent d'information

Cette équipe est responsable de la production de la majorité des publications du Ministère, qu'il s'agisse d'affiches, de dépliants, de rapports, etc. Elle assure la conception graphique et la production de matériel destiné aux expositions, aux stands, aux conférences de presse ainsi qu'aux campagnes de publicité et est chargée de proposer les objets promotionnels distribués à l'occasion de certains événements. Finalement, elle gère le processus de contrôle de la qualité du travail de graphisme réalisé par ses fournisseurs.

### **Quelques faits saillants**

L'équipe de graphisme a coordonné la réalisation de 213 projets répartis de la manière suivante :

- 44 publications, tant thermocollées que spiralées ou agrafées;
- 20 bulletins, feuillets et numéros du journal interne;
- 19 stands, stands portables (Paraposts<sup>MD</sup>) et panneaux routiers;
- 9 affiches;
- 16 documents électroniques (cédéroms, fichiers PDF et animations Flash);
- 17 productions comprenant, notamment, des trousse de presse, des objets promotionnels, des plaques honorifiques, des épinglettes, des éléments de signalétique, des certificats, des napperons et des porte-noms;
- 16 projets spéciaux ou campagnes ministérielles;

### **Quelques faits saillants (suite)**

- 40 annonces publicitaires dans divers journaux et revues;
- 9 affiches;
- 12 dépliants;
- 8 pages couvertures pour des documents réalisés par diverses unités administratives;
- 12 visuels.

### ***Audiovisuel et multimédia***

Angèle Lebeau, agente d'information  
Jean Tremblay, technicien en information

Le secteur audiovisuel et multimédia assure les services de production, de soutien et de conseil en matière d'audiovisuel et de multimédia pour l'ensemble des unités du Ministère. Il répond également aux besoins des unités administratives en matière de photographie, de tournage de vidéos, de montage vidéo et de recherche d'images.

### **Quelques faits saillants**

- Production de documents de formation, dont la troisième série de cours de formation à l'intention des chauffeurs de taxi.
- Préparation de documents de promotion du Ministère ou du Québec, dont *Québec, un savoir-faire*, pour le Congrès mondial de l'AIPCR de Durban, en Afrique du Sud.
- Réalisation de documents de sensibilisation, dont celui portant sur le réaménagement du rond-point L'Acadie, en collaboration avec l'équipe de Montréal.
- Production de documents d'information grand public, dont des capsules pour MétéoMédia.
- Séances de photographie et couverture photographique ou vidéo de divers événements spéciaux.

## ***Révision linguistique***

Isabelle Turgeon, agente d'information

La langagière assure les services de révision linguistique de tous les documents destinés à être publiés à l'extérieur du Ministère ainsi que de ceux destinés à l'ensemble du personnel. Elle assure également un service de consultations ponctuelles.

### **Fait saillant**

- 10 979 pages ont été confiées à la langagière pour révision linguistique; de ce nombre, 3332 pages ont été révisées par cette dernière alors que 7647 pages l'ont été par des pigistes. La langagière a également répondu à 1312 questions à caractère ponctuel.

## ***Présentations PowerPoint***

Esther Trottier, agente d'information

Le SRSC-PM assure également la conception de présentations PowerPoint à l'occasion de divers événements.

### **Quelques faits saillants**

- Mai 2003 : présentations de MM. Jean-Paul Beaulieu et Jean Couture à l'occasion de la Conférence de Montréal, tenue sur le thème *Les relations commerciales Québec-États-Unis : le transport au-delà des frontières*.
- Mai 2003 : présentation du sous-ministre à l'occasion de la Semaine nationale des transports.

## ***Traduction***

Danielle Bouchard, agente de secrétariat

Le SRSC-PM gère les demandes de traduction pour l'ensemble des unités du Ministère.

### **Fait saillant**

- 413 demandes de traduction ont été traitées.

### ***Diffusion des publications***

Francine Pagé, agente de bureau

Le SRSC-PM est responsable de la gestion des demandes de publications provenant tant des membres du personnel du Ministère et des autres ministères et organismes de l'Administration que du secteur privé et de la population en général. Il est également responsable du dépôt légal des documents imprimés et des demandes d'ISBN. De plus, il élabore les plans de diffusion des documents que le Ministère publie. Finalement, il produit les étiquettes nécessaires aux envois groupés des unités administratives.

### **Quelques faits saillants**

- Le SRSC-PM a reçu 617 demandes de documents de la part d'internautes. De plus, 2437 demandes lui sont parvenues par téléphone, par télécopieur, par courrier postal ou par courriel.

### ***Expositions***

Roxanne Lamy, technicienne en information

Le SRSC-PM a la responsabilité de soutenir les unités du Ministère à l'occasion de la présence de ce dernier à des expositions, à des salons, à des colloques, à des congrès et à des conférences, tant au Québec qu'ailleurs au Canada et à l'étranger. Il assure également des services de soutien logistique à l'occasion de conférences de presse ainsi que des services de conseil en matière d'aménagement de stands.

### **Quelques faits saillants**

- Des services de soutien ont été apportés à diverses unités administratives à l'occasion de 12 salons et expositions, dont le Salon national du quad 2003, de 8 congrès et colloques, de 9 événements spéciaux, dont le Festival plein air et l'Opération Nez rouge, ainsi que d'un événement majeur, soit le salon Célébration Jeunesse.

### ***Revue de presse et prêt de matériel***

Daniel Jobin, agent de bureau

Le SRSC-PM a la responsabilité de reproduire et de distribuer la revue de presse quotidienne (version papier) ainsi que de rendre accessible la version électronique de la revue aux abonnés. Il est également responsable du prêt d'équipement audiovisuel ainsi que de la copie de cassettes vidéo et audio produites par le Ministère.

### ***Pages bleues***

Danielle Bouchard, agente de secrétariat

Le SRSC-PM coordonne les activités de mise à jour du contenu des pages bleues des annuaires téléphoniques pour l'ensemble du Ministère.

### ***Applications Web autre qu'Internet ou l'intranet***

Yannick Bérubé, technicien en informatique

Le SRSC-PM élabore la majorité des applications Web servant à combler les besoins de la Direction des communications autres que ceux du site Internet ou de l'intranet ministériel.

#### **Quelques faits saillants**

- Conception et implantation d'un outil informatique permettant de faire le suivi des messages vocaux laissés sur les répondeurs de l'Inforoutière en période hivernale.
- Conception et implantation d'un outil informatique afin d'assurer le suivi du processus administratif de la programmation des activités de communication.

### ***Parc informatique***

Guillaume Nicole, technicien en informatique

Le Secteur de la production et du multimédia est responsable de la gestion du parc informatique de la Direction des communications à Québec ainsi que du soutien informatique pour cette dernière et pour le Service de la sécurité civile.

### **Quelques faits saillants**

- Sauvegarde de sécurité (format ISO) de toutes les applications de la direction.
- Implantation d'un nouveau serveur de développement Web.
- Implantation d'un service de partage de fichiers/dossiers entre tous les agents d'information de la direction (Montréal et Québec).
- Implantation de mesures de sauvegarde quotidienne des fichiers personnels des agents ciblés (plus de 500 Mo) ainsi que des fichiers/dossiers de partage.



#### QUÉBEC

700, boulevard René-Lévesque Est  
27<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec)  
G1R 5H1

**Téléphone :** (418) 644-1537  
**Télécopieur :** (418) 643-1269

#### MONTRÉAL

Tour de la Bourse  
800, rue du Square-Victoria  
6<sup>e</sup> étage  
Case postale 361  
Montréal (Québec)  
H4Z 1H9

**Téléphone :** (514) 873-2321  
**Télécopieur :** (514) 864-9939

[communications@mtq.gouv.qc.ca](mailto:communications@mtq.gouv.qc.ca)  
[www.mtq.gouv.qc.ca](http://www.mtq.gouv.qc.ca)

MINISTÈRE DES TRANSPORTS



QTR A 203 197