

**BILAN DES ACTIVITÉS
2004-2005**

DIRECTION
DES COMMUNICATIONS

CANQ
TR
BSM
CO
100
2004/05

793464

BILAN DES ACTIVITÉS 2004-2005

CANQ
TK
BSM
CO
100
2004/05

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

REÇU CENTRE DE DOCUMENTATION 09 AOUT 2006 TRANSPORTS QUÉBEC

TABLE DES MATIÈRES

MOT DU DIRECTEUR	4
DIRECTION DES COMMUNICATIONS	5
Mandat et fonctions	5
Clientèle.....	5
Structure administrative.....	6
BUREAU DU DIRECTEUR DES COMMUNICATIONS	7
Coordination de la gestion administrative de la Direction des communications.....	7
Coordination du réseau des conseillers en communication en territoire	8
Politique linguistique du Ministère	8
Prix d'excellence en communication gouvernementale.....	9
Coordination de dossiers spéciaux.....	9
SERVICE DES ACTIVITÉS DE COMMUNICATION	10
Campagnes d'information à l'intention du grand public et projets spéciaux.....	11
Infrastructures, technologies, recherche et environnement.....	14
Mobilité et sécurité en transport	17
Communications internes	19
Discours et allocutions.....	20
Soutien aux conseillers en communication	21
SERVICE DU RENSEIGNEMENT ET DU SOUTIEN EN COMMUNICATION	23
Secteur Renseignements généraux	23
Secteur Information	25
Travaux routiers	26
Système informatique (TRR-6009).....	26
Diffusion	27
Conférence téléphonique hebdomadaire	28
Participation au Comité sur les impacts des travaux.....	28
Conditions routières	28
Système informatique (ERT-6007).....	29
Diffusion auprès des médias	30
Circulation	30
Secteur Conseil et soutien en communication	31
Conférences de presse	32
Relations de presse.....	33
Interprétation, rédaction, traduction et révision de documents.....	33
Revue de presse	33
Audiovisuel	34
Préparation de simulations d'audiences publiques du BAPE et assistance.....	34
Mesures d'urgence et avis d'accidents mortels.....	35
Viabilité hivernale	35

Semaine nationale des transports (SNT)	35
Partenariat public-privé	36
Aide-mémoire français/anglais sur les transports.....	36
En ville, sans ma voiture.....	36
Programme-employeur et salon Allégo	36
Bilan de la Direction des communications.....	37
Système de gestion des plaintes.....	37
Secteur de la production et du multimédia	38
Internet	38
Intranet ministériel	39
Infographie ainsi que soutien aux unités en matière de sites Web et intranet	40
Rédaction	41
Applications Web.....	41
Dépôt légal et Banque des publications en ligne.....	42
Graphisme.....	43
Audiovisuel et multimédia.....	44
Révision linguistique.....	45
Présentations Power Point	45
Traduction	46
Diffusion des publications.....	46
Expositions et événements spéciaux	46
Revue de presse et prêt de matériel	48
Enregistrements audio et vidéo ainsi que pages bleues des annuaires téléphoniques	48
Applications Web autres qu'Internet ou l'intranet	48
Parc informatique	49

MOT DU DIRECTEUR DES COMMUNICATIONS

Pour la première fois en 2003-2004, la Direction des communications produisait un bilan annuel formel de ses activités. Le bilan 2004-2005 constitue donc la seconde édition.

Présenté sous une forme comparable à celui de l'an dernier, ce bilan s'est toutefois enrichi de données plus détaillées en ce qui a trait à la fonction *renseignement* de la Direction des communications.

Le lecteur trouvera dans le présent bilan un portrait du travail réalisé par la Direction des communications dans chacun des secteurs dont elle a la responsabilité, de même que les faits saillants qui ont marqué chaque secteur.

Les commentaires seront les bienvenus.

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. Celle-ci 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 de même 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.

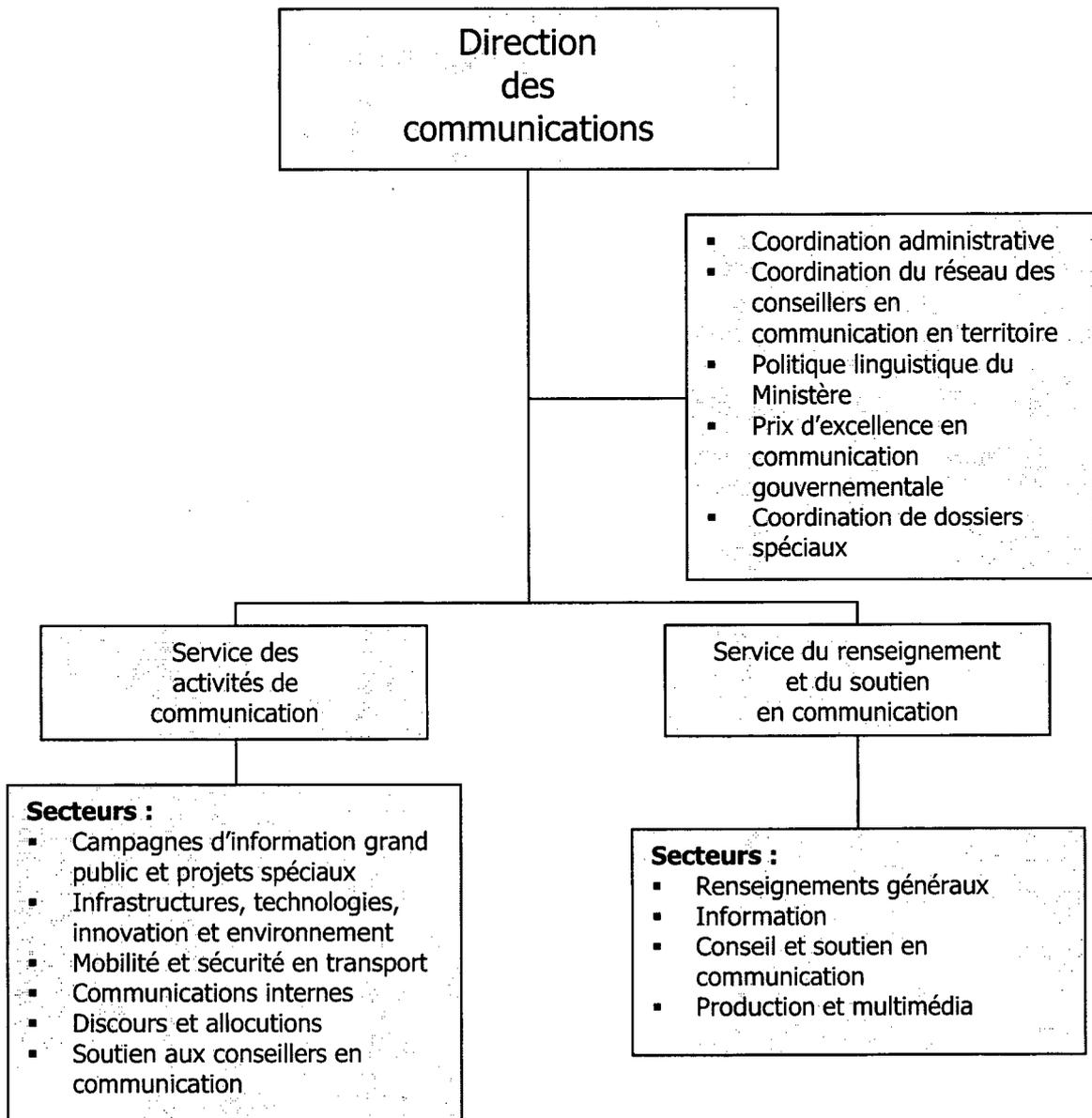
La Direction des communications partage ses responsabilités et collabore étroitement avec les conseillers en communication des services des liaisons avec les partenaires et les usagers des directions territoriales qui agissent dans leur région respective.

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 du Ministère, les unités administratives ainsi que les deux services de la Direction. Il détermine les orientations de la Direction et coordonne la bonne marche des dossiers, notamment sur le plan administratif. Il est composé de :

- *Coordination de la Direction des communications*
Gilles Godbout, directeur
Louise Renaud, conseillère en communication, adjointe au directeur
Danny Simard, technicienne en administration
- *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;
- les prix d'excellence en communication gouvernementale;
- la coordination de dossiers spéciaux.

Coordination de la gestion administrative de la Direction des communications

Pour l'exercice financier 2004-2005, la Direction disposait d'un budget de 3 047 600 \$ à consacrer aux projets de communication du Ministère, ce qui représente une diminution de 6,2 p. cent par rapport au budget de l'année précédente. Plus de 2000 transactions budgétaires ont été effectuées au cours de l'année financière pour quelque cent trente projets, dont la campagne de sécurité en conditions hivernales, la campagne de sécurité aux abords des chantiers routiers et la campagne promotionnelle de *l'Inforoutière*.

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 du réseau 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 ont eu lieu en mai et en novembre 2004. En mai, une plénière portant sur la communication interne a été organisée. Comme plusieurs projets organisationnels toucheront l'ensemble des employés, cette situation engendrera dans les prochaines années de grands changements organisationnels. La préparation à ces changements sur le plan des communications s'inscrit dans le contexte d'amélioration continue de la gestion publique.

Par ailleurs, le Bureau du directeur des communications a, à quelques reprises, organisé des conférences téléphoniques avec les conseillers en communication en territoire sur des sujets d'actualité. En outre, il a assuré un lien avec ceux-ci par des moyens tel le courrier électronique.

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.

Une attention particulière a été apportée à la qualité de la langue française utilisée dans les documents produits par le Ministère. Également, le personnel du Ministère a été invité à participer à la Francofête ainsi qu'à un concours linguistique. L'intranet a aussi servi de source d'information permettant de faire connaître divers outils de soutien à la rédaction. Enfin, la langagière de la Direction des communications a répondu régulièrement à des demandes concernant l'application de la Politique linguistique du Ministère.

Prix d'excellence en communication gouvernementale

Annuellement, des prix d'excellence en communication gouvernementale sont remis aux ministères et organismes dans le cadre du Forum des responsables des communications du gouvernement du Québec. Trois projets de la Direction des communications ont été retenus comme finalistes dans leur catégorie respective. Il s'agit de :

- Congrès de l'Association des transports du Canada (ATC), dans la catégorie organisation d'un évènement;
- Stand polyvalent pour le secteur du camionnage, dans la catégorie exposition;
- Le Québec aérotouristique, dans la catégorie édition d'un document d'information.

Certaines directions territoriales ont aussi présenté des projets. Soulignons que la Direction Mauricie—Centre-du-Québec a gagné le prix Zénith dans la catégorie Campagne de communication visant une clientèle externe avec un budget de moins de 100 000 \$, avec sa campagne *Un carrefour giratoire à Louiseville et Yamachiche*.

Coordination de dossiers spéciaux

La Direction des communications a largement contribué à l'organisation de l'édition 2004 auprès de l'Association des transports du Canada. Le directeur des communications a agi à titre de coordonnateur des travaux du Comité local d'organisation du congrès et plusieurs professionnels des deux services de la direction ont joué des rôles de premier plan en matière de logistique, de relations avec les médias et d'édition.

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 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 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 2004, de dix-neuf personnes, soit dix-sept conseillères et conseillers en communication, une technicienne en information et une agente de secrétariat.

Les conseillers en communication chargés de projet sont regroupés en cinq secteurs : campagnes d'information à l'intention du grand public et projets spéciaux; infrastructures, technologies, recherche 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, conseiller en communication
Francine Tremblay, conseillère en communication

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 2004-2005, 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 d'information visant à soutenir la mise en place de *l'Inforoutière*.

Outre ces trois campagnes, plusieurs activités importantes ont été menées notamment, l'annonce des investissements du Ministère pour la saison 2004, la publication du *Plan d'action en matière de sécurité sur les sites de travaux routiers 2004-2005*, de même qu'une participation à une série de chroniques et de capsules consacrées à la signalisation routière et diffusées dans le cadre de l'émission *Le monde de l'auto* du réseau télévisé Canal Vox. De plus, diverses activités ponctuelles concernant le virage à droite au feu rouge ont aussi compté parmi les projets ayant retenu l'attention dans ce secteur.

Quelques faits saillants

Selon son étude d'impact, la campagne d'information sur la sécurité à l'approche des chantiers routiers a eu un taux de pénétration global de 57 p. cent en 2005 par rapport à 67 p. cent en 2004, diminution sans doute attribuable à une réduction de la période de diffusion des messages radiophoniques. Par ailleurs :

- la grande majorité des répondants (84 p. cent) ayant remarqué un des moyens de communication ont été en mesure de s'exprimer sur le message radiophonique;
- la notoriété de la campagne est plus élevée parmi les conducteurs ayant circulé à plusieurs reprises dans des zones de chantier, soit 67 p. cent chez ceux qui les ont traversées plus de 20 fois;
- près de sept conducteurs sur 10 ont remarqué les panneaux routiers arborant le slogan de la campagne « Profitez de la vie, ralentissez »;
- le message de prudence véhiculé dans les messages radiophoniques a été très bien compris par les auditeurs, qui l'ont apprécié à près de 70 p. cent;

Quelques faits saillants (suite)

- les nouveaux panneaux routiers « Surveillance policière accrue » ont, quant à eux, incité 79 p. cent des conducteurs les ayant remarqués à être plus respectueux de la signalisation sur les chantiers routiers. De plus, leur notoriété est passée de 44 p. cent à 60 p. cent en 2004.

La campagne sur la sécurité routière en conditions hivernales :

- diffusée sous le thème *C'est l'hiver, méfiez-vous... aussi de vous*, la campagne d'information sur la sécurité routière en conditions hivernales a eu une bonne notoriété cette année encore, 87 p. cent des conducteurs ayant été exposés à au moins un volet de la campagne, selon les données de l'étude d'impact publicitaire menée en fin de campagne;
- l'approche de communication qui misait sur la responsabilisation a eu un impact certain sur un conducteur sur deux, 49 p. cent avouant avoir personnellement modifié leurs habitudes de conduite alors que dans une proportion de 86 p. cent, les répondants croient qu'elle a eu un impact sur le comportement collectif;
- la question des pneus d'hiver constituait un enjeu majeur. Bien que plus de quatre Québécois sur cinq équipaient leur véhicule de pneus d'hiver, des gains importants restaient encore à faire auprès des Montréalais qui n'étaient toujours que trois sur quatre à équiper ainsi leur véhicule. Cet élément de problématique a orienté l'ensemble de la campagne et a nécessité une stratégie particulière pour le marché de Montréal;
- les efforts de publicité ont porté fruit et sont parvenus à convaincre une bonne part des récalcitrants : l'utilisation des pneus d'hiver est généralisée à travers le Québec, ainsi neuf conducteurs sur dix équipent de pneus d'hiver le véhicule le plus utilisé;
- les résultats comparatifs des deux dernières années, selon les territoires couverts par l'étude d'impact, indiquent en outre que des gains importants ont été réalisés dans la région de Montréal, le nombre de Montréalais qui équipent leur véhicule de pneus d'hiver passant de 75 p. cent à 86 p. cent. La région de Montréal rejoint donc pratiquement l'ensemble du Québec quant au taux d'utilisation des pneus d'hiver et de plus en plus de Montréalais, 77 p. cent en 2005 par rapport à 64 p. cent l'an dernier, jugent qu'il est absolument nécessaire d'équiper ainsi son véhicule;
- outre le message spécifique sur les pneus, deux autres messages radiophoniques ont eu un impact significatif chez ceux qui les ont entendus : *L'hiver, pas l'été*, qui a amené 69 p. cent à ralentir, et le message *Déneigeuse*, qui a incité 84 p. cent d'entre eux à la prudence en présence des véhicules de déneigement;

Quelques faits saillants (suite)

- enfin, les panneaux routiers ont incité trois conducteurs sur quatre à être plus prudents. Cette année, une centaine de structures du nouveau réseau d'affichage ont pu recevoir les panneaux de plus grands formats arborant le slogan de la campagne.

L'Inforoutière

- Le Ministère a profité du lancement de la campagne sur la sécurité routière en conditions hivernales pour dévoiler la nouvelle appellation de son service de renseignements, *l'Inforoutière*, qui offre à la population du Québec une seule porte d'entrée, par téléphone ou par Internet, pour avoir accès à l'ensemble des services de renseignements offerts par le Ministère, signaler des incidents sur le réseau routier ou formuler des plaintes et des commentaires;
- la stratégie de lancement de cette signature devait tenir compte de la notoriété de l'ancienne appellation du service de renseignements, l'État des routes, connu sous ce nom depuis plus de quarante ans;
- des interventions publicitaires ciblées telles que le positionnement de cette signature sur l'épave de l'édition 2005 de l'Almanach, la diffusion de capsules télévisuelles à Météo Média, tout comme sa visibilité sur Internet, et des relations publiques menées auprès des partenaires et des médias, ont favorisé sa reconnaissance auprès de la population;
- après seulement quelques mois, *l'Inforoutière* était un service reconnu par 45 p. cent des conducteurs. Le fait de véhiculer cette nouvelle signature dans le cadre d'une campagne récurrente, attendue en début de saison hivernale, au moment où la population se préoccupe davantage des conditions routières, a sans doute contribué à cette notoriété.

Infrastructures, technologies, recherche et environnement

Maxime-Pierre Ayotte, conseiller en communication

Gilles Marquis, conseiller en communication

Guillaume Tessier, conseiller en communication

Dans le secteur des infrastructures, technologies, recherche 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, notamment la mise à jour de la collection Normes - Ouvrages routiers, ainsi que l'édition de la collection Études et recherches en transport et le bulletin scientifique *Innovation Transport*.

Ses chargés de projet offrent aussi leur expertise en communication pour l'ensemble des secteurs liés aux infrastructures, aux technologies, à la recherche 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. Aussi à signaler, la contribution des conseillers en communication à l'analyse et au suivi des demandes de contributions financières adressées au ministère des Transports par les intervenants du domaine de la sensibilisation aux changements climatiques.

L'exercice 2004-2005 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 de l'Association des transports du Canada, le Congrès annuel de l'Association québécoise du transport et des routes, le Congrès annuel STI Canada, le XI^e Colloque sur la progression de la recherche québécoise sur les ouvrages d'art, la préparation de la X^e Conférence internationale sur les chaussées souples qui se déroulera à Québec en 2006, ainsi que la Conférence internationale sur les ponts. C'est également au cours de cette année qu'ont été amorcés les travaux de préparation à la participation du Québec au XII^e Congrès international de la viabilité hivernale, qui se tiendra en mars 2006 et ceux en soutien à la candidature de Québec pour la tenue du congrès de 2010.

Parmi les autres principaux dossiers traités en 2004-2005, signalons :

- la Campagne de sécurité à vélo et la Route verte;
- le soutien au Centre québécois de transfert des technologies des transports;
- la participation aux travaux des tables d'échange sur la recherche, sur l'environnement et sur la signalisation;
- la construction et la mise en ligne du site Internet sur les transports et les changements climatiques;

- la contribution aux travaux entourant la stratégie gouvernementale sur le développement durable;
- le virage électronique du bulletin *Innovation Transport*;
- les annonces du Programme d'infrastructures Québec — Canada;
- la préparation de la candidature de Québec à titre de ville hôte pour l'obtention du Congrès de la viabilité hivernale en 2010;
- la participation au Comité de valorisation du site du parc routier Cap-de-Pierre à Saint-Augustin.

Quelques faits saillants

- Désignation d'un chargé de projet à titre de membre du comité des communications de l'Association mondiale de la route. À ce titre, il a été appelé à contribuer à la refonte complète de la revue *Routes/Roads*, au rayonnement international, et a assuré la coordination de la collaboration régulière du Québec au contenu de celle-ci.
- Édition, avec les Publications du Québec, de l'ouvrage *Les ponts couverts du Québec*, document de prestige qui présente un élément important du patrimoine québécois.
- Collaboration à l'édition de juin 2005 du magazine *Les Débrouillards* par une BD visant à sensibiliser les jeunes aux carrières en transport.
- 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.
- Préparation, avec la revue *Quorum* éditée par la Fédération québécoise des municipalités, d'un dossier intitulé *Routes et Voiries* dans son numéro de décembre 2004. On y traitait notamment, de l'état du réseau routier, son entretien, son développement et des enjeux de conservation et d'amélioration auxquels font face les administrations routières.
- La revue *Construire*, magazine de l'Association de la construction du Québec, quand à elle, publie dans son numéro de mars-avril 2005 un dossier intitulé *Dossier infrastructures, Le grand chantier*. On y traite du défi de la mise à niveau des infrastructures de transport, des solutions novatrices, des bétons de ciment tout autant que des partenariats public-privé.
- Édition, en collaboration avec le Service du partenariat public-privé, de la publication *Le partenariat public-privé au ministère des Transports*. La diffusion de cette publication a été accompagnée par la mise en ligne d'une nouvelle section du site Internet du Ministère consacrée au partenariat public-privé.

Quelques faits saillants (suite)

- Formation, à titre de porte-parole, de 12 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, quatre 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.
- Le réseau routier, sa gestion, les matériaux utilisés, la surveillance des travaux, les contrats de performance, les nids-de-poule, les enrobés et le béton de ciment ainsi que la signalisation ne sont que quelques-uns des sujets qui ont été traités par les télédiffuseurs, tels Radio-Canada, TVA, Télévision Quatre-Saisons et le canal Z. La presse écrite en a aussi traité : le Soleil, The Gazette, le Journal de Québec, le Journal de Montréal, la Tribune, le Droit n'en sont que quelques exemples.
- Au chapitre de l'édition, la mise à jour de la collection Normes — Ouvrages routiers a mobilisé de nombreuses ressources, tant à l'interne qu'à l'externe.
- Des versions anglaises de quelques publications d'envergure ont été réalisées telles que *Formulation des enrobés selon la méthode LC* et *Le Carrefour giratoire, un mode de gestion différent*.
- De nombreux articles, communications scientifiques et une volumineuse correspondance ont aussi nécessité des travaux de traduction importants afin de répondre aux mandats du Ministère avec ses interlocuteurs tant nationaux qu'internationaux.
- Évaluation de l'impact d'un nouveau support publicitaire pour les parcs routiers.
- Finalisation des travaux d'édition et de diffusion du *Manuel de sécurité routière* de l'Association mondiale de la route.

Mobilité et sécurité en transport

Jean Armand, conseiller en communication
Josée Bernard, conseillère en communication
Pierre Richard, conseiller en communication

En 2004-2005, le secteur de la mobilité et de la sécurité a de nouveau 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:

- Édition et réimpression de brochures et dépliants divers dans les secteurs du camionnage et du ferroviaire (*Guide des normes de charges et dimensions des véhicules; Règlement sur la sécurité ferroviaire; Guide sur le permis spécial de circulation; Un accès facilité pour les participants au programme Fast Express; Le Forum des intervenants de l'industrie du camionnage général à votre service; le Forum... Un site Internet à votre service, etc.*);
- Soutien logistique à l'occasion des nombreuses participations des représentants de la Direction de la sécurité en transport et du camionnage à des congrès, colloques et expositions;
- Campagne annuelle d'information concernant les restrictions de charges imposées aux véhicules lourds en période de dégel;
- Préparation de la campagne de sensibilisation sur le présignallement obligatoire des autobus scolaires *C'est jaune... préparez-vous à arrêter!*, mesure de sécurité qui sera effective à compter du 29 août 2005;
- Collaboration à la campagne annuelle de l'Association du transport écolier du Québec (ATEQ);
- Campagne de sécurité *Les animaux ne sont pas toujours sur les panneaux*, visant à réduire le nombre d'accidents routiers avec la grande faune;
- Dans la foulée de la mise en application de la politique maritime du gouvernement du Québec, collaboration à la 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;
- Participation à la préparation d'un plan de promotion du Saint-Laurent, visant à accroître l'achalandage sur le fleuve par une mobilisation des différents secteurs maritimes, sous un même thème, 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;
- le Comité consultatif portant sur la promotion 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, la desserte aérienne des régions (qui devrait faire l'objet de consultations privées et d'un forum à l'automne 2005) 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 2004-2005.
- L'entente avec la revue *Municipalité* (publiée par le ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir du Québec) a permis au ministère des Transports de disposer d'une page de contenu rédactionnel dans chacun des numéros.
- 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 écoulees en à peine six mois.
- Édition de la carte *Le Québec aérotouristique*, édition 2005, en collaboration avec Éco-fly et Tourisme Québec. Cette toute nouvelle édition est maintenant aussi disponible en anglais et est diffusée auprès des pilotes du Québec, de l'Ontario, des Maritimes et du nord des États-Unis. Sa très grande demande lui a valu une réimpression dans les mois qui ont suivi sa sortie.

Communications internes

Géraldine Bouchard-Vézina, conseillère en communication
France Charrier, conseillère en communication
Céline Côté, conseillère en communication
Marlène Pakenham, conseillère en communication
Véronique Pelchat, conseillère en communication
Sylvie Prémont, conseillère en communication

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'élaboration et le début de la mise en œuvre d'un plan de communication global regroupant, sous une même image graphique et un slogan rassembleur, un ensemble de projets de transformations organisationnelles. Plusieurs plans de communication spécifiques ont également été élaborés.

La *Politique de communication interne* a été approuvée et présentée à l'ensemble des gestionnaires. Un plan de communication soutiendra sa mise en œuvre au cours de l'année.

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 :

- Lancé l'an dernier, dix numéros du bulletin électronique *L'Équipe des gestionnaires* ont été produits et diffusés au personnel d'encadrement du Ministère. Cet outil de communication se révèle des plus prisés par les gestionnaires.
- 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.
- Production d'une pochette promotionnelle et d'une boîte à outils pour le *Cadre de gestion des personnes* et ses politiques thématiques.

Quelques faits saillants

- Parution de dix numéros de l'Équipe, un des principaux médias de communication interne.
- Réalisation de deux numéros de l'Équipe Extra, soit un premier en août 2004 portant sur le projet de parachèvement de l'autoroute 30 et un second, en février 2005, sur la démarche d'amélioration continue de la gestion publique (la diffusion de ce numéro a dû être retardée au mois de mai, soit après la tenue de la rencontre de l'ensemble des gestionnaires du Ministère).
- Mise en forme du Plan stratégique 2005-2008.
- Réalisation et diffusion de la Politique de communication interne.
- Réalisation et diffusion de l'Offre de services en matière de communication interne.
- Production et diffusion d'une trousse d'information destinée aux gestionnaires, sur les projets d'amélioration continue des façons de faire en vue, notamment, de la tenue d'une rencontre de l'ensemble des gestionnaires du Ministère, la première depuis l'an 2000. Initialement prévue au mois de février, la réunion a dû être reportée au 3 mai 2005.
- Élaboration du projet Guide pratique des communications internes.
- Mise sur pied, avec la Direction des ressources humaines, d'une formation sur l'amélioration du service à la clientèle.
- Élaboration ou participation à l'élaboration d'une dizaine de plans de communication sur différents projets d'amélioration continue des façons de faire.
- Élaboration de plans de communication spécifiques pour des projets ponctuels.
- Participation à la refonte du site intranet de la Direction des ressources humaines.

Discours et allocutions

Réginald Cummings, conseiller en communication
Gaétan Drolet, conseiller en communication

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 2004-2005, notons ceux destinés aux activités suivantes :

- Congrès de l'Association nationale des camionneurs artisans inc.;
- Annonce de la programmation des travaux;
- Annonce d'investissements pour le prolongement des autoroutes 50 et 30;
- Étude des crédits du Ministère;
- Congrès de l'Association des transports du Canada, à Québec;
- Congrès annuel de l'AQTR;
- Proposition de financement du transport en commun.

Fait saillant

- Au cours de l'exercice 2004-2005, les rédacteurs ont préparé plus de 190 textes de tout genre, comparativement à 110 pendant tout l'exercice précédent, 167 en 2002-2003 et 109 en 2000-2001.

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.

La responsable assure également le suivi administratif auprès du ministère des Services gouvernementaux pour l'ensemble des activités ministérielles de publicité. À cet égard, la base de données créée l'an dernier permet d'assurer un meilleur suivi de l'ensemble des activités de placement média et s'est révélée fort utile en permettant de facilement repérer toute l'information sur chacun des placements – dossier, message, identification du média, date de parution, nom du chargé de projet, unité cliente et information de nature budgétaire. Cette base de données permet également d'assurer un suivi de l'ensemble des propositions de placement qui 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. Par ailleurs, le Service s'est aussi abonné à la base de données Eureka qui permet de faire des recherches thématiques de dossiers de presse, ce qui complète l'information compilée dans les dossiers de presse.

Enfin, l'année a encore été marquée par une collaboration soutenue à la base de données Procom du Secrétariat à la communication gouvernementale du ministère du Conseil exécutif, 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 aux quelque 1110 projets qui ont été inscrits dans la base de données PROCOM et elle en a ajouté 34.
- Si l'on exclut les placements électroniques faits dans le cadre des campagnes de sécurité en conditions hivernales et à l'approche des grands chantiers, près de 140 placements écrits ont été réalisés au cours de l'année (publicité par mandat et publicité obligatoire) par la Direction des communications ou les directions territoriales.

SERVICE DU RENSEIGNEMENT ET DU SOUTIEN EN COMMUNICATION

Le *Service du renseignement et du soutien en communication* de la Direction des communications se répartit en deux unités, soit celle des Renseignements généraux, de l'information ainsi que du conseil et du soutien en communication, dont les bureaux sont situés à la Tour de la Bourse à Montréal, et celle de la Production et du multimédia dont les bureaux sont au 700, boulevard René-Lévesque Est à Québec.

Le service à Montréal est composé de trois secteurs, sous l'autorité de Linda Jasmin, chef de service, assistée dans ses fonctions par Louise Tremblay, technicienne en information et Hélène Ruest, agente de secrétariat.

De par les trois secteurs qui le composent, le service a un rôle très diversifié, lequel est expliqué ci-après pour chacun des secteurs :

- Secteur *Renseignements généraux*;
- Secteur *Information*;
- Secteur *Conseil et soutien en communication*.

Secteur *Renseignements généraux*

Jean-Yves Brière, préposé aux renseignements classe principale
Claude-Andrée Maillé, préposée aux renseignements
Lucille Pillière, préposée aux renseignements
Monique Trudel, préposée aux renseignements
Alain Lussier, préposé aux renseignements
Jean-Roch Pouliot, préposé aux renseignements

Par la ligne sans frais *Inforoutière*, les préposés aux renseignements de ce secteur fournissent de l'information touchant à la fois les lois et les règlements régis par le ministère des Transports ainsi que de l'information plus générale à l'ensemble de la population du Québec. Les principaux thèmes sont le réseau routier, le camionnage, les modes de transport, l'assistance annuelle ainsi que les plaintes et les commentaires qui sont adressés au ministère des Transports.

Le moyen de communication le plus utilisé est sans contredit le téléphone : 39 439 demandes. Il faut par contre préciser que les demandes faites par courrier postal ou en personne ont été intégrées à ce nombre bien qu'ils soient peu nombreux.

Il est intéressant de noter que le nombre d'appels fluctue en fonction des périodes de l'année. En 2004-2005, comme le tableau l'indique ci-dessous, les mois les plus achalandés ont été mai, mars et avril.

Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre
2187	2701	1896	1707	1610	2016
Octobre	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars
1720	1416	1322	1160	1250	2693

Les sujets les plus demandés ont été :

Réseau routier	Camionnage	Transport des personnes	Assistance annuelle
4945	7758	674	5042

Courrier électronique

Les demandes de renseignements proviennent également du site Internet du Ministère. Il existe, entre autres, deux adresses électroniques au moyen desquelles les citoyens peuvent communiquer avec le Ministère, soit le *commentaires@mtq.gouv.qc.ca* et le *communications@mtq.gouv.qc.ca*, dont le service a la responsabilité.

Le secteur a reçu 3367 demandes de renseignements par courrier électronique, lesquelles ont également fluctué en fonction des périodes de l'année. Comme le tableau l'indique ci-dessous, les mois les plus achalandés ont été mars, avril et janvier.

Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre
355	280	191	161	171	200
Octobre	Novembre	Décembre	Janvier	Février	Mars
212	289	193	312	304	409

Les demandes les plus fréquentes se sont réparties comme suit :

Conditions routières	Documentation	Transport de marchandises	Commentaires
572	1059	672	647

Quelques faits saillants

- Les demandes de renseignements parviennent aux préposés surtout par téléphone. Elles prennent aussi la forme de messages acheminés par courrier électronique ou de visites à nos bureaux. Entre le 1^{er} avril 2004 et le 31 mars 2005, c'est près de 43 000 demandes de renseignements qui ont été recensées.
- Les demandes de renseignements que les préposés traitent proviennent, pour la plupart, de citoyens et citoyennes du Québec. Toutefois, les camionneurs de l'ensemble de l'Amérique du Nord les consultent énormément, notamment durant la période de dégel. Pour ce qui est des demandes des journalistes ou des médias, elles sont systématiquement acheminées aux techniciens ou aux conseillers en communication du service, selon leur nature.

Secteur *Information*

Lyne Galarneau, technicienne en information
Daniel Des Ormeaux, technicien en information
Yves Kirouac, technicien en information
Bruno Lacombe, technicien en information
Claude Laforest, technicien en information
Jean-Marc Rivest, technicien en information
Sophia Bekkoucha, technicienne en information occasionnelle
Nicole Ste-Marie, technicienne en information occasionnelle
Françoise Chapados, conseillère en communication, chef d'équipe

Le mandat du secteur de l'*Information* découle directement de la *Déclaration de services aux citoyens* qui prévoit « fournir aux usagers de la route l'information la plus à jour possible sur l'état des grands axes routiers sous sa responsabilité 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 ». Ainsi, l'information fournie doit être claire, précise et le plus à jour possible autant sur les travaux routiers en été que sur les conditions routières en hiver, et ce, sept jours sur sept et 24 heures sur 24.

De plus, toute information sur les événements se produisant sur le réseau routier montréalais pouvant avoir un impact sur la circulation en temps réel est aussi consignée, diffusée et tenue à jour.

Des services continus 24 heures sur 24 et sept jours sur sept ont été assurés pendant la saison des conditions routières qui s'est terminée le 13 avril 2004. Deux préposés aux télécommunications se sont de plus joints à l'équipe, d'avril à octobre 2004.

La conseillère en communication, qui agit à titre de supérieure immédiate de l'équipe, s'occupe des dossiers courants des travaux routiers. Deux autres professionnels du secteur Conseil et soutien en communication voient à l'amélioration du système des travaux routiers et de celui des conditions routières.

Travaux routiers

Le secteur assure la saisie des travaux routiers dans l'outil de diffusion TRR-6009 sur l'Internet du Ministère pour la Direction territoriale de Laval-Mille-Îles (DLMI) et est en relève pour les directions territoriales de l'Île-de-Montréal (DÎM), de l'Est-de-la-Montérégie (DEM) et de l'Ouest-de-la-Montérégie (DOM). Il s'occupe également de la diffusion des travaux routiers, du soutien et du dépannage pour ces quatre mêmes directions territoriales. Quant à la Direction des Laurentides-Lanaudière (DLL), elle requiert ses services pour le soutien et le dépannage seulement.

Système informatique (TRR-6009)

Le secteur est responsable, comme unité autonome des systèmes (UARS), du système TRR-6009 – Travaux routiers conçu en 1998. À ce titre, une conseillère en communication voit au développement du système informatique.

Devant le faible taux de consultation de l'option *Travaux routiers* de la ligne *Inforoutière* et le peu de fréquentation du volet *Travaux routiers* du site Internet, il a été décidé d'amorcer une réflexion sur l'information ainsi diffusée dans le but d'en accroître la qualité et le taux d'utilisation. Un comité ministériel composé de représentants de la DGMO, de la DGQE et de certaines unités centrales, dont la DC, a donc été mandaté en octobre 2004 afin de procéder à la révision du P/S travaux routiers. La démarche est présentement en cours.

Diffusion

La période des travaux routiers s'échelonne habituellement de la mi-avril à la mi-novembre. La diffusion de l'information se fait au moyen de l'intranet et l'Internet du Ministère, des répondeurs téléphoniques, de la ligne *Inforoutière*, de communiqués et de Météo Média.

Intranet/Internet

Le secteur reçoit les avis de travaux des directions territoriales. Lorsqu'il en fait la saisie, il les analyse et en fait le contrôle de qualité avant de les diffuser dans intranet et l'Internet.

Ligne Inforoutière

Une ligne unique permet à tous les usagers du Québec, peu importe leur situation géographique, d'avoir accès gratuitement aux services de renseignements du Ministère, en composant le 1 888 355-0511 ou le #0511 pour les abonnés de téléphones cellulaires.

En 2004-2005, le portail de la ligne *Inforoutière* a reçu 256 000 demandes de renseignements ou d'assistance, soit une diminution de l'ordre de 15 p. cent des demandes par rapport à l'année précédente. Cette diminution s'explique par la grande diversité des autres moyens de diffusion mis à la disposition du public par le Ministère, de même que par l'augmentation des relayeurs d'information que représentent les divers médias électroniques qui reprennent l'information du Ministère.

Le nombre d'appels à l'option travaux routiers, qui a diminué de plus de 20 p. cent par rapport à l'année précédente (37 000 appels en 2003-2004), confirme une tendance qui se manifeste depuis plusieurs années. Cette situation a suscité la formation du comité dont il est précédemment fait mention.

Communiqués

La diffusion des communiqués sur les travaux routiers, intitulés *Communiqué du jour*, se fait du lundi au vendredi. Le vendredi, une édition spéciale pour les grands axes, intitulée *Travaux routiers – Autoroutes 10, 15, 20, 40 et 73 — Routes 175 et 185* est diffusée. Elle reprend les fermetures majeures qui risquent d'avoir un impact sur la fluidité de la circulation lors des grands déplacements estivaux le week-end suivant.

Outre sa diffusion sur le fil de presse, le *Communiqué du jour* est acheminé auprès de l'ensemble des chroniqueurs de la circulation ainsi que des partenaires du Ministère tels la Sûreté du Québec, les services ambulanciers, etc. Pour la saison des travaux routiers 2004-2005, plus de 350 communiqués ont été émis.

Par ailleurs, la parution bihebdomadaire d'un tableau résumé dans la *Cyberpresse* s'est maintenue, constituant un autre moyen de diffusion.

Météo Média

Le Ministère a un contrat de diffusion avec la chaîne de télévision spécialisée Météo Média afin de diffuser, de juin à novembre, des capsules de quinze secondes sur les entraves majeures deux fois par jour aux heures de pointe du matin et du soir. Il y a eu en tout diffusion de 880 capsules de ce type. De plus, Météo Média diffuse gratuitement des capsules de sécurité routière lorsque la grille de disponibilité le permet.

Conférence téléphonique hebdomadaire

Durant la saison des travaux routiers, se tient toutes les semaines, à l'initiative du service, un appel conférence auquel sont invités les principaux intervenants qui oeuvrent sur le réseau routier de la grande région métropolitaine. Les quatre directions territoriales de la grande région de Montréal, les directions territoriales des Laurentides-Lanaudière et de l'Estrie de même que la Société des ponts fédéraux (Ponts Jacques-Cartier et Champlain et tunnel de Melocheville) participent à ces échanges.

Le but de cette conférence téléphonique consiste d'une part, à avoir un portrait global des entraves pour la fin de semaine à venir et d'autre part, à s'assurer que la réalisation des travaux routiers n'entrent pas en conflit les uns avec les autres de sorte que l'itinéraire de rechange prévu par les usagers ne soit pas affecté par d'autres travaux.

Participation au Comité sur les impacts des travaux

Le secteur participe aux rencontres du Comité sur la gestion des impacts des travaux mis en place par la DGMO en 2003.

Conditions routières

Du 15 octobre au 15 mai, le secteur est responsable de la diffusion des renseignements sur les conditions routières. Encore ici, la ligne *Inforoutière*, 1 888 355-0511, permet à tous d'avoir accès gratuitement aux renseignements sur les conditions routières des principaux axes routiers partout au Québec au moyen de la reconnaissance vocale.

Système informatique (ERT-6007)

À titre de responsable de la diffusion de ce produit, le secteur Information s'est vu confier le dossier de la mise à jour et du développement du système informatique des conditions routières (UARS). En plus de travailler en étroite collaboration avec la DTI, le secteur consulte régulièrement l'ensemble des intervenants du Ministère afin de répondre à leurs besoins. Par la suite, le site Internet du Ministère, la carte Internet (carte Java) ainsi que la page d'accueil des conditions routières sont ajustés et mis à jour.

Le secteur a donné des formations à Montréal et à Québec auxquelles se sont présentés des préposés, des techniciens et des professionnels oeuvrant à l'alimentation de l'outil de diffusion du P/S conditions routières autant à Montréal et à Québec qu'en région. De plus, le secteur est le Centre de relève et de support provincial pour le P/S conditions routières.

Table de pilotage

Responsable du développement informatique en accord avec les besoins des intervenants, le secteur voit à la gestion des codes d'accès au système ERT et à l'amélioration du système selon les besoins exprimés. Il assure également l'amélioration des champs informatiques en fonction des besoins exprimés régionalement.

Mise à jour des tronçons

Le secteur voit à la mise à jour de la carte provinciale des tronçons servant à supporter la diffusion des conditions routières. Au moment de la mise en place du système en 1996, 239 tronçons couvraient l'ensemble du Québec. Aujourd'hui, on compte plus de 300 tronçons. De plus, il coordonne l'ajout et la mise à jour des tronçons et s'assure de la cohérence entre eux, et ce annuellement et de façon continue tant pour le Ministère que pour les différents relayeurs d'information.

Internet

L'utilisation d'Internet modifie profondément le service des conditions routières. En effet, plusieurs médias s'alimentent directement au site du Ministère afin de diffuser leurs cartes et de transmettre notre information à leurs auditeurs.

Le secteur est responsable de la diffusion des conditions routières qui sont saisies régionalement au moyen du système ERT-6007 sur Internet. Le site est très apprécié des internautes; en effet, notre service a répertorié plusieurs entreprises ayant un lien direct entre leur site et celui des conditions routières du Ministère, dont, entre autres, le site MSN de Microsoft et Météo Média.

Soutien aux opérations

Le secteur assiste l'ensemble des neuf centres des conditions routières (CCR), en offrant notamment les services de relève et d'assistance en cas de pannes et de problèmes de saisie.

Diffusion auprès des médias

Le secteur joue également un rôle majeur dans la diffusion des conditions routières auprès des médias par le biais de nombreux bulletins et de renseignements dressant un portrait provincial de la situation.

Pour la période hivernale 2004-2005, le secteur a donné :

- 320 entrevues en direct (74 l'année précédente);
- 150 entrevues en différé (212 l'année précédente);
- 218 réponses à des demandes de renseignements (293 l'année précédente).

De plus, le secteur diffuse par transfert de fichiers (FTP) les conditions routières auprès des principaux médias télévisés. À leur tour, Radio-Canada, TVA et Météo Média reprennent les conditions routières dans leur page Internet respective.

En situation de précipitations importantes, au besoin, des professionnels en disponibilité accordent des entrevues médiatiques afin de renseigner le public sur l'état de situation à la grandeur de la province.

Circulation

Les chroniqueurs de la circulation sont en contact quotidien avec le secteur Information aux heures de pointe et certains médias peuvent faire appel à ses services sept jours sur sept. Les entraves à la circulation font l'objet de l'envoi de messages alphanumériques sur le téléavertisseur de gestion de la circulation (TGC). D'avril à octobre 2004, ce service est offert de 6 h à 0 h et d'octobre 2004 à avril 2005, 24 heures sur 24.

De plus, toute l'année, le service collabore avec la Sûreté du Québec pour diffuser les messages touchant la fermeture des routes provinciales au moyen du service de téléavertisseur d'urgence médiatique (TUM).

Quelques faits saillants

- Relativement au système actuel de saisie des travaux routiers (TRR-6009), un comité technique a été créé afin d'analyser les besoins internes et externes de diffusion de l'information ainsi que le processus de transmission de l'information. Un premier rapport d'étape comportant des recommandations fut présenté aux membres du comité ministériel. Parmi les recommandations suggérées, la mise en oeuvre d'un plan d'action pour la saison 2005 fut adoptée et les moyens proposés ont été réalisés : rencontres de formation et de sensibilisation auprès des conseillers en communication et des intervenants affectés à la saisie des travaux routiers, création et révision des outils de travail (guide, terminologie, lexique) utilisés par les divers intervenants concernés, mise en place d'une méthode d'évaluation de la qualité de l'information (contrôle-qualité) diffusée sur le Web et modifications importantes apportées au système actuel de la saisie des travaux routiers (TRR-6009).
- En 2004-2005, le portail de la ligne *Inforoutière* a reçu au total 256 000 demandes de renseignements ou d'assistance.
- Pour la saison des travaux routiers, plus de 350 communiqués ont été émis sur le fil de presse et 880 capsules présentées sur Météo Média.
- Au cours de la saison des conditions routières, le secteur a accordé 470 entrevues aux médias et a répondu à 218 demandes de renseignements.
- En circulation, ce sont 32 000 messages qui ont été envoyés aux chroniqueurs de circulation au moyen du téléavertisseur de gestion de circulation (TGC).

Secteur *Conseil et soutien en communication*

Le personnel de ce secteur dessert l'ensemble du Ministère et plus particulièrement les intervenants de la DGMO. Il exerce un rôle conseil en matière de communication auprès de ces clientèles pour la réalisation d'activités tant nationales que régionales et le suivi d'événements. Il comprend sept conseillers en communication, soit :

- François Béland s'occupe principalement de *l'Inforoutière*, des ententes, notamment avec Météo Média et Bell, ainsi que de l'ERT-6007.

- Édith Girard et Richard Séguin s'occupent, comme chargés de projet, de dossiers de communication interne et externe. Richard Séguin s'occupe aussi de la coordination du travail du personnel du secteur Renseignements généraux;
- Joanne Devlin agit comme chargée de projet pour le Bureau de mise en oeuvre du partenariat public-privé (BMOPPP) et elle s'occupe également des activités reliées au partenariat public-privé;
- Josée Séguin et Maria Sotériadès se consacrent avant tout aux relations de presse;
- Françoise Chapados voit principalement à la supervision et à la coordination du travail du personnel du secteur Information;
- Depuis septembre 2004, Lyne Galarneau, technicienne en information, s'occupe de la production audiovisuelle (prise de photos, vidéos, conseils, etc.) et de la logistique des conférences de presse, en plus d'exercer ses fonctions au secteur Information.

Conférences de presse

Les conseillers en communication préparent des plans d'organisation pour la tenue de différents événements impliquant notamment le cabinet des ministres des Transports, le bureau du sous-ministre adjoint de la DGMO, le directeur de l'Île-de-Montréal, le directeur du Bureau de projet de l'A-30 (BPA-30) ou d'une autre direction territoriale de la DGMO. Ils voient ensuite à la réalisation desdits événements, allant de la convocation à la rédaction du rapport de presse.

Ils agissent aussi à titre de porte-parole auprès des médias francophones et anglophones pour l'ensemble du Ministère, et plus particulièrement pour la Direction de l'Île-de-Montréal (DIM).

En 2004-2005, ils ont organisé sept conférences de presse pour les directions territoriales et les partenaires de la DGMO, ou y ont collaboré.

Relations de presse

Pour l'année 2004-2005, les relations de presse se détaillent comme suit :

<i>Type</i>	<i>Nombre</i>
Demandes de médias écrits	175
Demandes de médias électroniques (radio)	200
Demandes de médias électroniques (télévision)	232
Conférences, rencontres et points de presse	7
Communiqués de presse BPA-30 (2) et DLL (1)	3
<i>Total des interventions</i>	617

En plus de s'occuper des relations avec les médias anglophones de la région de Montréal, du Québec et de l'ensemble du Canada, une conseillère en communication collabore à certaines activités de relations publiques où la connaissance approfondie de l'anglais est essentielle aux demandes et aux besoins exprimés.

Interprétation, rédaction, traduction et révision de documents

Un service d'interprétation est offert pour les visites de délégations étrangères au tunnel Ville-Marie et pour répondre aux demandes de renseignements de citoyens anglophones. Ainsi, au cours de la présente année financière, le secteur a traité une dizaine de demandes de ce type. Il a également participé au congrès annuel de l'Association des transports du Canada dans ce contexte. Ce service pourrait être étendu à d'autres directions, sur demande. Durant l'exercice 2004-2005, le secteur a également participé à l'élaboration de documents en langue anglaise et son expertise a été sollicitée pour traduire vers l'anglais ou réviser des documents très diversifiés.

Revue de presse

Une classification selon une codification propre au service permet aux conseillers en communication de préparer des dossiers thématiques qui sont régulièrement utilisés afin de répondre adéquatement aux demandes des unités clientes et des médias.

Audiovisuel

Le secteur est régulièrement sollicité pour répondre à des demandes comme la prise de photos, le tournage ou montage vidéo, le conseil et l'évaluation pour l'achat de matériel photographique et audiovisuel et le soutien logistique aux activités de communication.

De septembre 2004 au 31 mars 2005 (seules données disponibles), les demandes provenant du Ministère et des partenaires se répartissent comme suit :

<i>Provenance des demandes</i>	<i>Nombre</i>
Direction générale de Montréal et de l'Ouest (unités centrales)	2
Direction de l'Île-de-Montréal	3
Direction de l'Ouest-de-la-Montérégie	2
Direction de Laval-Mille-Iles	3
Bureau de l'A-30	2
Direction des Laurentides-Lanaudière	2
Direction du laboratoire des chaussées	1
Service de l'environnement et des études d'intégration au milieu	1
Direction des communications	15
Agence métropolitaine des Transports	1
Total	31

Une fois compilées ces 31 demandes ont donné lieu aux services suivants :

<i>Types</i>	<i>Nombre</i>
Tournage sur vidéocassette et caméscope	1
Demande de photos dans le cadre d'événements (expositions, Semaine culturelle, Journées de la femme, conférences et points de presse, etc.)	15
Copie de cassette	1
Logistique dans le cadre d'événements	9

Préparation de simulations d'audiences publiques du BAPE et assistance

Le secteur offre un service d'expertise en communication lorsque des procédures de consultations publiques du Bureau d'audiences publiques en environnement (BAPE) sont sur le point d'être enclenchées. Il participe ainsi à l'organisation de simulations afin de préparer les différents intervenants du Ministère, et il assiste aux audiences du BAPE.

Mesures d'urgence et avis d'accidents mortels

Le secteur dispose en permanence d'une ou d'un professionnel en disponibilité, lequel peut réagir à toute situation compromettant la sécurité du public ou affectant la circulation (travaux routiers, conditions routières, accident grave, etc.). À cet effet, il assume plusieurs des fonctions de communication décrites au chapitre 4 du *Plan des mesures d'urgence* du MTQ.

De plus, tel qu'il est établi dans la directive ministérielle *Politique de gestion du suivi des accidents mortels* dont l'application est sous la responsabilité de la Direction de la sécurité en transport, le service est le point de chute pour l'ensemble des postes de la Sûreté du Québec.

Viabilité hivernale

Le service est responsable de la production du *Cahier sur les situations d'urgence et la viabilité hivernale* pour la région métropolitaine qu'il met à jour chaque année depuis plus de 10 ans et qu'il produit et diffuse sous forme de CD-ROM depuis 2 ans. Ce cahier sert à préciser les façons de faire ainsi que la procédure de communication à suivre entre le ministère des Transports et la Sûreté du Québec.

Semaine nationale des transports (SNT)

Le secteur a participé au comité organisateur de la semaine parrainé par l'Association québécoise du transport et des routes (AQTR).

Un partenariat entre l'AQTR et QUEBECOR MEDIA aura permis la publication d'un cahier spécial sur les transports diffusé dans le *Journal de Montréal*, le *Journal de Québec* ainsi que dans certains hebdomadaires du Québec durant la semaine qui se déroulait du 3 au 12 juin 2004. De plus, des capsules d'information ont été diffusées de façon quotidienne sur les ondes du réseau TVA à l'émission « Salut Bonjour » et sur les ondes de Cité Rock Détente à l'émission « Ma radio au boulot ».

Partenariat public-privé

Une chargée de projet du secteur Soutien et conseil en communication travaille de concert avec l'équipe multidisciplinaire du BMOPPP pour l'avancement des projets en partenariat public-privé (PPP). Elle effectue diverses tâches liées aux communications. Par ailleurs, au cours de la dernière année, elle a travaillé plus particulièrement, avec l'équipe de projet, au développement du dossier d'affaires pour le projet de parachèvement de l'autoroute 25. Elle a également apporté son expertise au Service du partenariat public-privé de la DPMG.

Aide-mémoire français/anglais sur les transports

Une conseillère en communication du secteur assure la production et la mise à jour, depuis plusieurs années, d'un outil de travail bilingue portant sur les termes les plus couramment utilisés à la DC pour diffuser l'information et les renseignements destinés au public sur les transports en général ainsi que sur les conditions routières et les travaux routiers. Ce document, qui est remis à l'ensemble des directions du Ministère, est également utilisé dans le cadre de formations d'appoint sur les termes techniques.

En ville, sans ma voiture

Le service a participé comme exposant à la journée *En ville sans ma voiture* organisée par l'Agence métropolitaine de transport (AMT) à l'automne 2004.

Programme-employeur et salon Allégo

Dans ce projet, l'Agence métropolitaine de transport (AMT) a été choisie comme responsable. Un conseiller en communication du service accompagne le chargé de dossier de la DGMO aux rencontres organisées par l'AMT. De plus le conseiller en communication du service a soutenu la DGMO au niveau de la diffusion de l'information, du dépliant, de la rencontre d'information, ainsi que de l'information à déposer sur l'intranet, dans le dossier du programme d'abonnement annuel au transport en commun.

Bilan de la Direction des communications

Au cours du printemps 2004, une conseillère en communication a coordonné la rédaction et la production du Bilan 2003-2004 énumérant et décrivant les différentes activités réalisées par la Direction des communications. Ce document est produit et diffusé dans le but de présenter les résultats des efforts de la Direction au cours de l'exercice financier qui vient de prendre fin et de mieux faire connaître son expertise à ses clientèles.

Système de gestion des plaintes

Un conseiller en communication du service désigné responsable pour la DC s'assure que les plaintes et les commentaires que le Ministère reçoit par le biais de ses adresses électroniques et de son service des renseignements généraux suivent le processus établi par le Ministère.

Quelques faits saillants

- En 2004-2005, le secteur a répondu à plus de 600 demandes médias provenant de la presse écrite et électronique, et a organisé sept conférences de presse dans la grande région de Montréal.
- La Direction des communications, en collaboration avec la Direction du soutien à l'exploitation des infrastructures, a produit un dépliant intitulé *Carrefour giratoire: Ralentissez, on tourne!* L'objectif étant de faire connaître à l'ensemble des usagers de la route les manœuvres et la signalisation à respecter dans un carrefour giratoire. Près de 90 000 exemplaires ont été distribués.
- En janvier 2005, deux conseillères en communication ont fait partie du comité mis sur pied par la Direction de Laval-Mille-Îles pour participer à la préparation et à l'organisation des simulations en vue de l'audience publique du BAPE pour le projet de parachèvement de l'A-25 prévue au printemps 2005.
- Depuis le printemps 2004, le secteur a prêté main forte au Bureau de projet de l'A-30, responsable du parachèvement de l'A-30 tant pour la partie Ouest qui se réalise en mode PPP que la partie Est qui se réalise en mode conventionnel, pour la préparation d'un plan de communication, la rédaction de devis de communication et l'organisation d'activités de presse. Il est aussi membre du sous-comité des communications Canada-Québec.

Les 5000 photos papier et numériques prises par le service entre 1994 et 2005 ont été réorganisées en 66 catégories et classées par événement et chronologie dans une banque de photos numériques accessible à l'adresse suivante : www.dgmo/photos/Nouveau/. Les photos papier ont également été classées et archivées.

Secteur de la production et du multimédia

Le Secteur de la production et du multimédia assure les services de soutien en communication en matière de graphisme, d'édition, de révision linguistique, de traduction, de diffusion, d'audiovisuel, d'expositions et d'événements spéciaux à l'ensemble des unités du Ministère. Il assure également la gestion du site Internet et de l'intranet du Ministère.

Il compte pour cela sur une équipe de dix-sept 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, conseiller en communication
Danielle Larouche, technicienne en administration
Louise Lindsay, conseillère en communication
Denis Villemure, conseiller en communication

Le secteur assure la conception, la mise à jour et la gestion du site Internet du Ministère.

Quelques faits saillants

Mise à jour et développement du site Internet

Poursuite des travaux de normalisation du site :

- Conformité aux normes du W3C (*World Wide Web Consortium*) :
 - toutes les pages statiques ont été rendues conformes aux normes HTML 1;
 - les modèles des pages des rubriques *Travaux routiers* et *Conditions routières* ont été rendus conformes aux normes HTML 1.
- Indexation du site :
 - des métadonnées ont été ajoutées à toutes les nouvelles pages du site.

Quelques faits saillants (suite)

- Travaux pour accroître l'accessibilité du site et le rendre conforme aux normes du WAI (*Web Accessibility Initiative*) :
 - des équivalents texte ont été ajoutés à toutes les images;
 - début des travaux d'ajout de balises pour indiquer (technologie des lecteurs vocaux) les abréviations et les changements de langue : effectué dans les nouvelles pages et dans certaines pages révisées. Ce travail sera poursuivi pendant l'année en cours.
- Mise en ligne d'un formulaire électronique de demande d'intégration de contenu dans le site Internet qui permet la collecte de toute l'information nécessaire à la préparation des pages Web, incluant les équivalents texte et les métadonnées d'indexation.
- Inventaire de pages requérant une révision plus urgente compte tenu des informations qui y sont contenues.

En ce qui a trait à la mise à jour du site, il s'agit d'un travail quotidien, car il y a constamment de nouveaux contenus à intégrer au site. Les changements les plus importants sont les suivants :

- section *Les transports au Québec dans le contexte des changements climatiques*;
- section *Modélisation des systèmes de transport*;
- rubrique *Partenariat public-privé*;
- rubrique *Covoiturage* (le service a été étendu à toutes les régions);
- réaménagement des menus *Réseau routier, Sécurité et Ministère*.

Coordination de la validation de l'information concernant le réseau des Parcs routiers auprès des directions territoriales (présentement en attente).

Intranet ministériel

Esther Trottier, conseillère en communication

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

Quelques faits saillants

Mise à jour et développement du site intranet

- Début du processus de refonte du site intranet (de novembre 2004 à avril 2005).
- Mise à jour du site intranet : travail quotidien consistant à faire l'intégration au site de nouveaux projets et contenus, par exemple :
 - la Francofête;
 - Vélo-Ville;
 - Centraide;
 - Héma-Québec;
 - la Journée internationale des femmes;
 - *L'Équipe Express*, etc.
- Annonces diverses d'événements spéciaux, de nouvelles et de campagnes.

Infographie ainsi que soutien aux unités en matière de sites Web et intranet

Denis Villemure, conseiller en communication

Le secteur assure les services d'infographie tant pour la production de divers documents que pour le site Internet et l'intranet du Ministère, l'intégration de pages Web et la conception des sites intranet de diverses unités administratives du Ministère. Il conseille également les unités administratives sur toute question relative à l'élaboration ou à la refonte d'un site Internet ou intranet.

Quelques faits saillants

- Réalisation de nombreux visuels pour les unités administratives, notamment une série de pictogrammes pour le Centre multiservices informatiques (CMI).
- Réalisation de fichiers Flash sur la thématique des changements climatiques ainsi que sur celle des nids-de-poule pour le site Internet du Ministère.
- Conception et réalisation du site intranet sur la modernisation de l'État.
- Création de l'interface intranet d'un programme de formation ministériel en ligne (*E-Learning*).

Quelques faits saillants (suite)

- Conduite, en qualité de chargé de projet, des principaux aspects (dont la présentation visuelle, l'arborescence et le flux des travaux (*workflow*) de la refonte de l'intranet de la Direction des ressources humaines.

Rédaction

Jacques Carette, conseiller en communication

Le secteur a aussi pour mandat la rédaction des contenus de l'intranet, des contenus grand public du site Internet ainsi de divers textes d'encadrement (politiques) qui y sont liés.

Quelques faits saillants

- Rédaction de l'état de la situation de l'intranet ministériel et consultation sur le projet de refonte de ce dernier auprès de l'ensemble des directions du Ministère. Ce travail constitue une étape préalable à la rédaction d'une politique rédactionnelle de l'intranet.
- Rédaction d'équivalents texte de tous les éléments contenus dans le site Internet du Ministère constituant des images.

Applications Web

Yannick Bérubé, technicien en informatique

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

Quelques faits saillants

- Création et modification de diverses pages dynamiques ASP (consultation publique, formulaires, application, information).

Applications

- Création d'un analyseur syntaxique pour les fichiers journaux d'IIS (*Internet Information Services*).
- Création d'un système de gestion des demandes de mise à jour des pages du site Internet ainsi que d'un moteur de recherche de mots clés dans les sites intranet et Web.

- Création, de concert avec la DSTI, de la boîte *Inforoutière*.

Formulaires et pages dynamiques

- Création du Calendrier des événements.
- Systèmes ERT (conditions routières) et TRR (travaux routiers) – Refonte de ces pages pour les rendre conformes aux normes du W3C (*World Wide Web Consortium*).
- Refonte du formulaire d'inscription au bulletin *Infocam*.
- Covoiturage – ajout de nouvelles régions.
- Remplacement des fichiers IDC par leur équivalent ASP dans le site Internet.
- Migration des sites intranet et Web vers le nouvel environnement Windows Server 2003 (cette migration a demandé une recodification de presque toutes les pages ASP).

Dépôt légal et Banque des publications en ligne

Danielle Larouche, technicienne en administration

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

Quelques faits saillants

- Dépôts légaux effectués auprès de la Bibliothèque nationale du Québec

	Monographies	Périodiques
Français	34	60
Anglais	5	1

- Banque des publications en ligne : les travaux ont consisté à valider les données contenues dans la Banque; assurer l'uniformité des données; vérifier auprès des chargés de projet la pertinence de certaines publications parfois désuètes mais toujours en ligne; assurer l'intégration à la Banque de toutes les publications ajoutées dans les sites Web et intranet.

Graphisme

Yolande Chatillon, conseillère en communication
Jean-Pierre Tremblay, conseiller en communication

Cette équipe est responsable de la production de la majorité des projets d'édition du Ministère, qu'il s'agisse de brochures, 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. Elle est aussi 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 290 projets (ce qui représente une augmentation de 77 par rapport à l'année précédente) totalisant 496 commandes-contrats réparties de la manière suivante :

- 86 publications tant thermocollées que spiralées ou brochées;
- 31 dépliants;
- 27 bulletins, feuillets et numéros du journal interne;
- 10 affiches ainsi que cartes thématiques et géographiques;
- 16 pages couverture générales pour des documents réalisés par diverses unités administratives;
- 31 stands, bannières portables (paraposts) et panneaux routiers;
- 21 documents électroniques (cédéroms, DVD, fichiers PDF, fonds PowerPoint et animations Flash);
- 88 productions comprenant notamment des trousse de presse, des objets promotionnels, des certificats, des plaques honorifiques, des éléments de signalétique, des napperons, etc.;
- 14 projets spéciaux, événements publics (conférences de presse, expositions) et campagnes ministérielles;
- 69 annonces publicitaires dans divers journaux et revues;
- 17 visuels (signatures, logotypes, concepts de base et cartouches);
- 86 productions diverses (papier à en-tête, enveloppes, cartons d'invitation ou de courtoisie, fiches, formulaires, autocollants, pochettes, cartes postales ainsi que lots de cocardes et de porte-noms).

Audiovisuel et multimédia

Angèle Lebeau, conseillère en communication
Jean Tremblay, technicien en information

Le secteur 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 d'information vidéo, dont celui intitulé *Le bruit routier sous observation*. Il s'agit de documents de vulgarisation portant sur la méthodologie retenue par le Ministère au regard de l'application de la *Politique sur le bruit routier*.
- Production de documents de promotion du Ministère ou du Québec, dont la mise à jour du document vidéo *Québec sous la neige*, réalisée en vue de la mise en candidature de la ville de Québec pour l'obtention du Congrès international de la viabilité hivernale de l'AIPCR de 2010.
- Réalisation de documents de sensibilisation, dont celui portant sur le réaménagement du rond-point L'Acadie, en collaboration avec la Direction de l'Île-de-Montréal.
- Production de documents d'information grand public, dont des capsules pour Météo Média.
- Production de montages d'images à partir de notre banque vidéo pour répondre à des besoins internes et externes du Ministère.
- Séances de photographie, couverture et suivi photographique ou vidéo d'événements spéciaux ou de thèmes tels la signalisation des travaux routiers, les grands travaux routiers et la cartographie géologique des rivières.

Révision linguistique

Isabelle Turgeon, conseillère en communication

Le secteur assure les services de révision linguistique de tous les documents destinés à être publiés à l'extérieur du Ministère, ceux destinés à l'ensemble du personnel ainsi que ceux qui sont diffusés dans Internet. Il assure un service de consultations ponctuelles et de recherche terminologique. Il est également responsable, par l'entremise de la langagière, de l'application de la *Politique linguistique du ministère des Transports*.

Fait saillant

- 9449 pages ont été confiées à la langagière pour révision linguistique; de ce nombre, 3295 pages ont été révisées par cette dernière alors que 6154 pages l'ont été par des pigistes. La langagière a également répondu à 2062 questions à caractère ponctuel (ce qui représente, sur ce dernier point, une augmentation de 750 par rapport à l'année précédente).

Présentations PowerPoint

Esther Trottier, conseillère en communication

Le secteur assure également la conception de présentations PowerPoint à l'occasion de divers événements.

Quelques faits saillants

- Réalisation des documents PowerPoint présentés à l'occasion du Sommet Québec — New York — 3 mai 2004.
- Réalisation du document PowerPoint *Le Québec, un immense territoire*, présenté à l'occasion du Congrès de l'ATC — septembre 2004.
- Préparation et coordination des documents PowerPoint pour les présentations de la Journée internationale des femmes — 8 mars 2005.

Traduction

Danielle Bouchard, agente de secrétariat

Le secteur gère les demandes de traduction pour l'ensemble des unités du Ministère.

Fait saillant

- 397 demandes de traduction (totalisant 404 075 mots) ont été traitées.

Diffusion des publications

Francine Pagé, agente de bureau

Le secteur 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.

Fait saillant

- Le secteur a reçu 597 demandes de documents de la part d'internautes. De plus, 1546 demandes lui sont parvenues par téléphone, par télécopieur, par courrier postal ou par courriel.

Expositions et événements spéciaux

Roxanne Lamy, technicienne en information

Le secteur 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 ou d'autres événements publics tels que des congrès ou des colloques ainsi que des services de conseil en matière d'aménagement de stands ou de salles pour des séances d'information ou de consultation du public.

Quelques faits saillants

Congrès, colloques et forums

- Colloque Géomatique
- Congrès Bitume Québec
- Congrès de l'ABQ (Association des biologistes du Québec)
- Congrès de l'ACQ (Association des camionneurs du Québec)
- Congrès de l'ANCAI (Association nationale des camionneurs artisans inc.)
- Congrès de l'APDQ (Association des propriétaires de dépanneuses du Québec)
- Congrès de l'AQTR (Association québécoise du transport et des routes)
- Congrès de l'AQUIP (Association québécoise des indépendants du pétrole)
- Congrès de l'ATC (Association des transports du Canada)
- Congrès de l'OAGQ (Ordre des arpenteurs-géomètres du Québec)
- MUTA (Forum sur la mobilité urbaine et le transport avancé)

Salons

- Salon des communications
- Salon des sports récréatifs motorisés
- Salon du camion
- Salon national du quad
- Salon vacances et loisirs d'été

Expositions

- Cam Drag
- Cam Expo

Divers

- Conférence de presse sur l'autoroute 50
- Opération Nez rouge (soirée ministérielle)
- Tournée de consultation sur le taxi

Revue de presse et prêt de matériel

Daniel Jobin, agent de bureau

Le secteur a la responsabilité de reproduire et de distribuer la revue de presse quotidienne (version papier). Il est également responsable de la reproduction et de la distribution de la revue de presse des hebdomadaires, du prêt d'équipement audiovisuel ainsi que de la copie de cassettes vidéo et audio produites par le Ministère.

Enregistrements audio et vidéo ainsi que pages bleues des annuaires téléphoniques

Danielle Bouchard, agente de secrétariat

Le secteur gère les demandes d'extraits vidéo et audio ainsi que de transcription d'émissions de télévision et de radio pour les cabinets des ministres, le Bureau du sous-ministre ainsi que l'ensemble des unités du Ministère. Il coordonne également les activités de mise à jour du contenu des pages bleues des annuaires téléphoniques pour l'ensemble du Ministère.

Fait saillant

- Entre le 6 juin 2004 et le 31 mars 2005 (seules données disponibles), 177 demandes d'extraits vidéo ou audio ainsi que 53 demandes de transcriptions ont été acheminées au fournisseur.

Applications Web autre qu'Internet ou l'intranet

Yannick Bérubé, technicien en informatique

Le secteur élabore la majorité des applications Web servant à combler les besoins de la Direction des communications autres que ceux liés au site Internet ou à l'intranet ministériel.

Quelques faits saillants

- Mise en œuvre d'une procédure de sauvegarde quotidienne sur ruban de tous les dossiers et documents partagés des conseillers en communication, de l'ensemble des sites Web et intranet en développement ainsi que des logiciels de la direction.
- Suivi de la programmation — Mise à jour et peaufinage de l'application (ajout de plusieurs fonctions supplémentaires avec, entre autres, la création du module de gestion des demandes de service).

Parc informatique

Guillaume Nicole, technicien en informatique

Le secteur 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

- Soutien technique ainsi qu'installation de postes informatiques et d'imprimantes à l'occasion du congrès de l'ATC.
- Migration de tous les ordinateurs de la Direction des communications (à Québec) et du Service de la sécurité civile du domaine MTQPUB au domaine MTQ.MIN.INTRA.
- Installation du noyau ministériel sur tous les postes informatiques de la Direction des communications (à Québec) et du Service de la sécurité civile (le noyau est un modèle de poste qui devait obligatoirement être installé sur l'ensemble des ordinateurs du Ministère de manière à ce qu'ils aient tous une configuration semblable).
- Installation de l'agent Tivoli sur tous les ordinateurs de la Direction des communications (à Québec) et du Service de la sécurité civile. Tivoli est un logiciel permettant de faire l'inventaire matériel et logiciel des postes informatiques; il permet aussi le déploiement de logiciels et le télédépannage.



QUÉBEC

700, boulevard René-Lévesque Est
27^e étage
Québec (Québec)
G1R 5H1

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

MONTRÉAL

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

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

communications@mtq.gouv.qc.ca
www.mtq.gouv.qc.ca

MINISTÈRE DES TRANSPORTS



QTR A 226 307