



XIII^e
CONGRÈS
INTERNATIONAL
DE LA VIABILITÉ
HIVERNALE

QUÉBEC, DU 8 AU 11 FÉVRIER 2010



Québec 

LA VIABILITÉ HIVERNALE DURABLE AU SERVICE DES USAGERS

*LES CONDITIONS ROUTIÈRES EN PÉRIODE HIVERNALE ET
LES DÉMARCHES ENTREPRISES AFIN DE FOURNIR UN
PRODUIT DE QUALITÉ*

Sylvain Noël

Ministère des Transports du Québec

Ingénieur, M. Sc.

Sylvain.Noel@mtq.gouv.qc.ca

Transports
Québec 

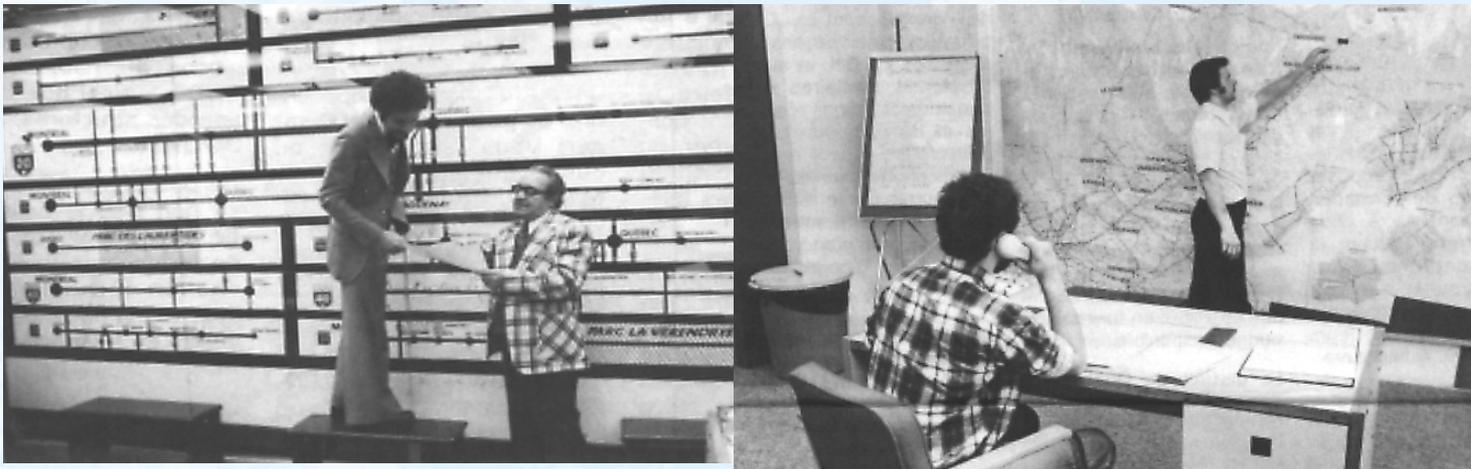
INTRODUCTION

- Assurer un réseau sécuritaire et fiable
- Fait partie de sa *Déclaration de services aux citoyens*



UN DÉBUT MODESTE

- Début de ses activités : 1963
- Au début, quatre centres d'appels (Montréal, Drummondville, Québec et Chicoutimi)
- Disposant chacun de huit lignes téléphoniques
- Données recueillies affichées sur cartes géantes



DÉVELOPPEMENT DES ANNÉES 90

- Programmation des messages bout à bout pour les répondeurs « Concaténation des messages » (1995)
- Développement première application visant l'état des routes (1996), système ERT (**É**tat des **Rou**Tes)
- 11 centres de l'état des routes colligeaient l'information pour 230 tronçons
- Diffusion de l'information par 35 numéros téléphoniques régionaux (1997)
- Pas de numéro sans frais (1 800)
- Premier service Internet (1997)

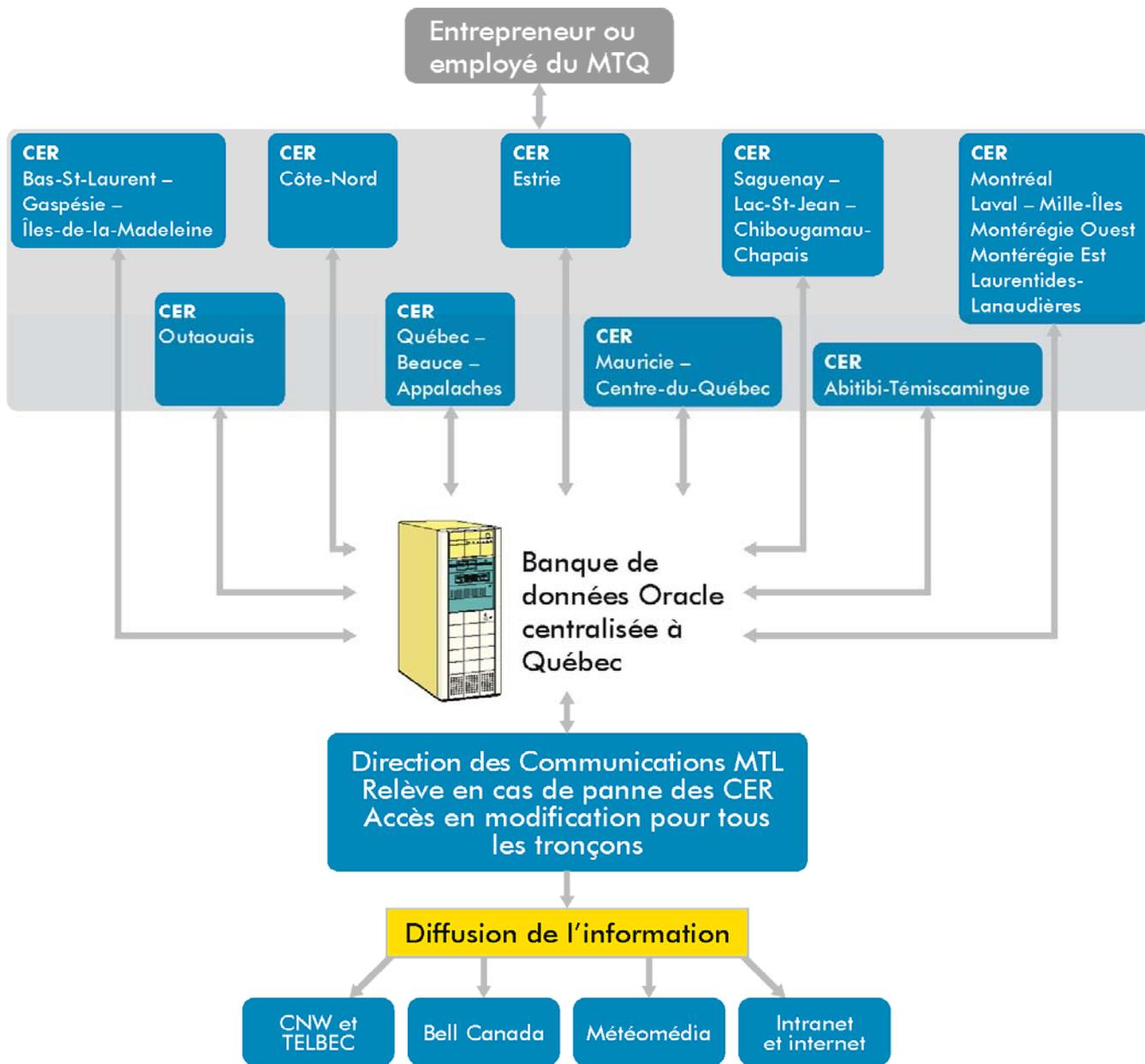


DÉVELOPPEMENT DES ANNÉES 90

- L'accent a été mis sur la diffusion de l'information
- Au début de l'an 2000, une entente de service avec la compagnie Bell Canada
- Un numéro sans frais (1 800) donnant l'accès à un nombre presque illimité d'appels en plus de 7 numéros régionaux
- Reconnaissance vocale de la demande
- D'autres ententes avec des diffuseurs télévisuels, un diffuseur radio et des relayeurs d'information

 État des routes	
Bell Mobilité (sans frais) # 2363	
Montréal (514)	284-2363
Québec (418)	684-2363
Chicoutimi (418)	545-2363
Hull (819)	776-2363
Joliette (450)	756-2363
Sherbrooke (819)	823-2363
Trois-Rivières (819)	370-2363
Ailleurs au Québec 1 877 393-2363	
www.mtq.gouv.qc.ca	

SERT : Le système de l'état des routes



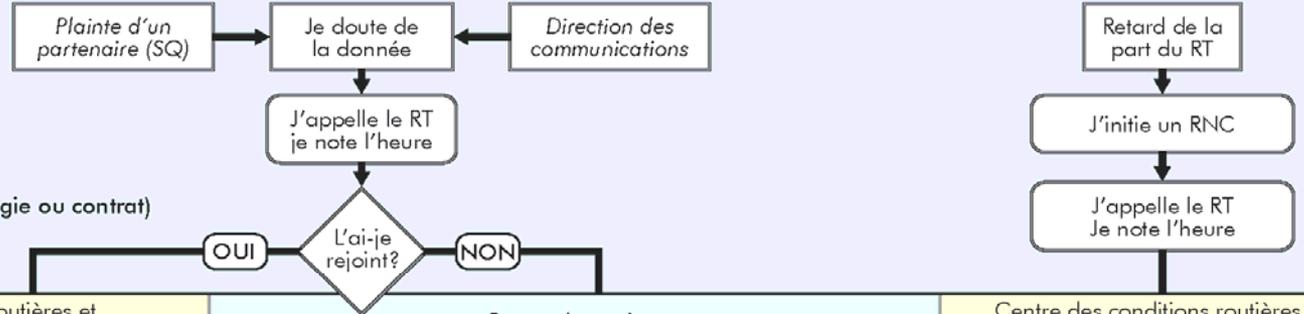
RÉVISION DES FAÇONS DE FAIRE

- Élaboration d'un processus d'assurance qualité
- Mécanismes d'autocontrôle, de surveillance et de vérification externe



Logigramme traitement des problèmes détectés par le préposé ERT

RT Responsable de tronçon
 CR Condition routière
 SERT Système état des routes
 RNC Rapport de non-conformité
 ND Donnée non disponible (Régie ou contrat)
 AV Donnée à venir
 CS Centre de service



Préposé des conditions routières et responsable de tronçon

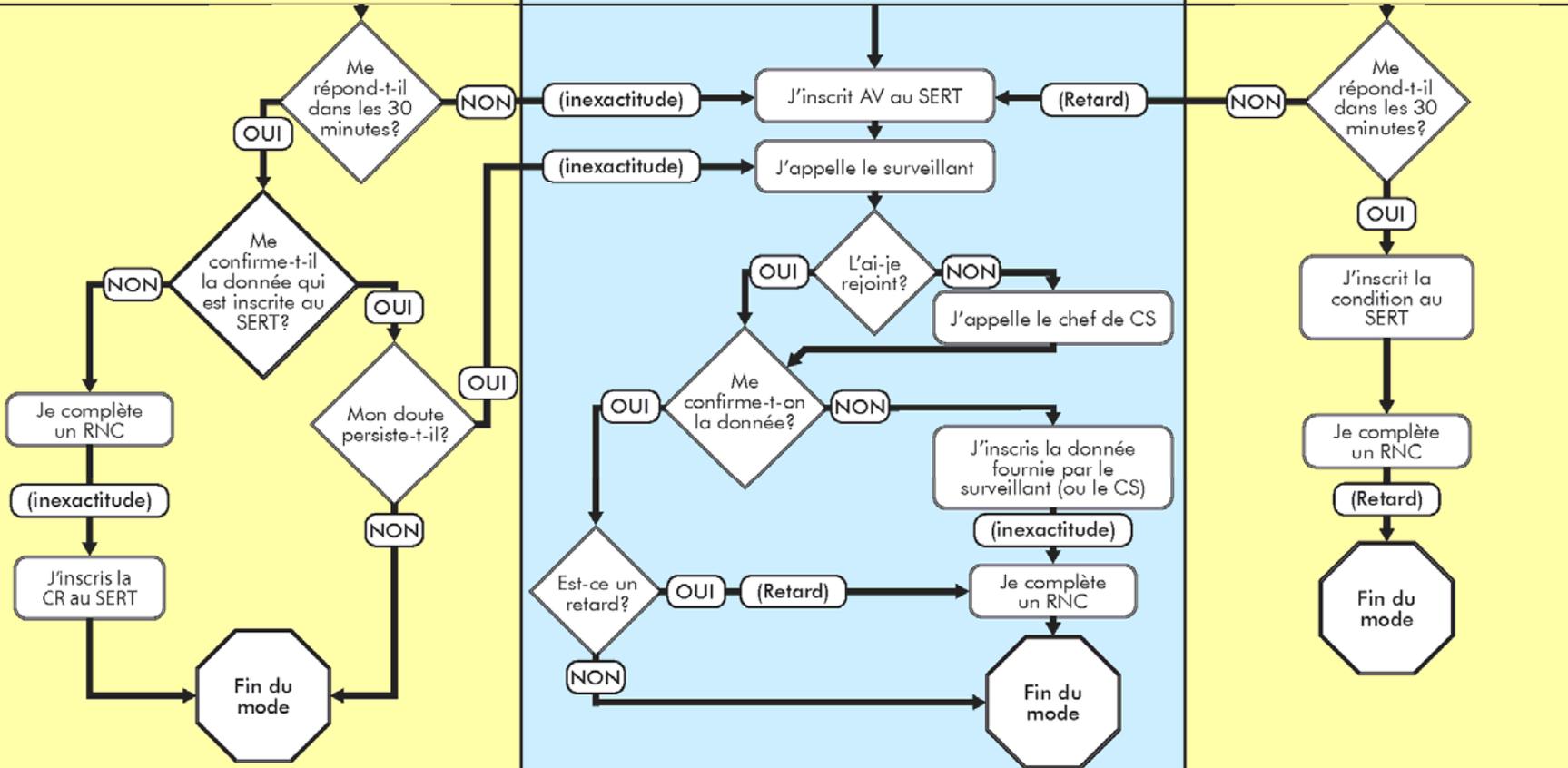
Centre de services

Centre des conditions routières et responsable de tronçon

MODE ANOMALIE

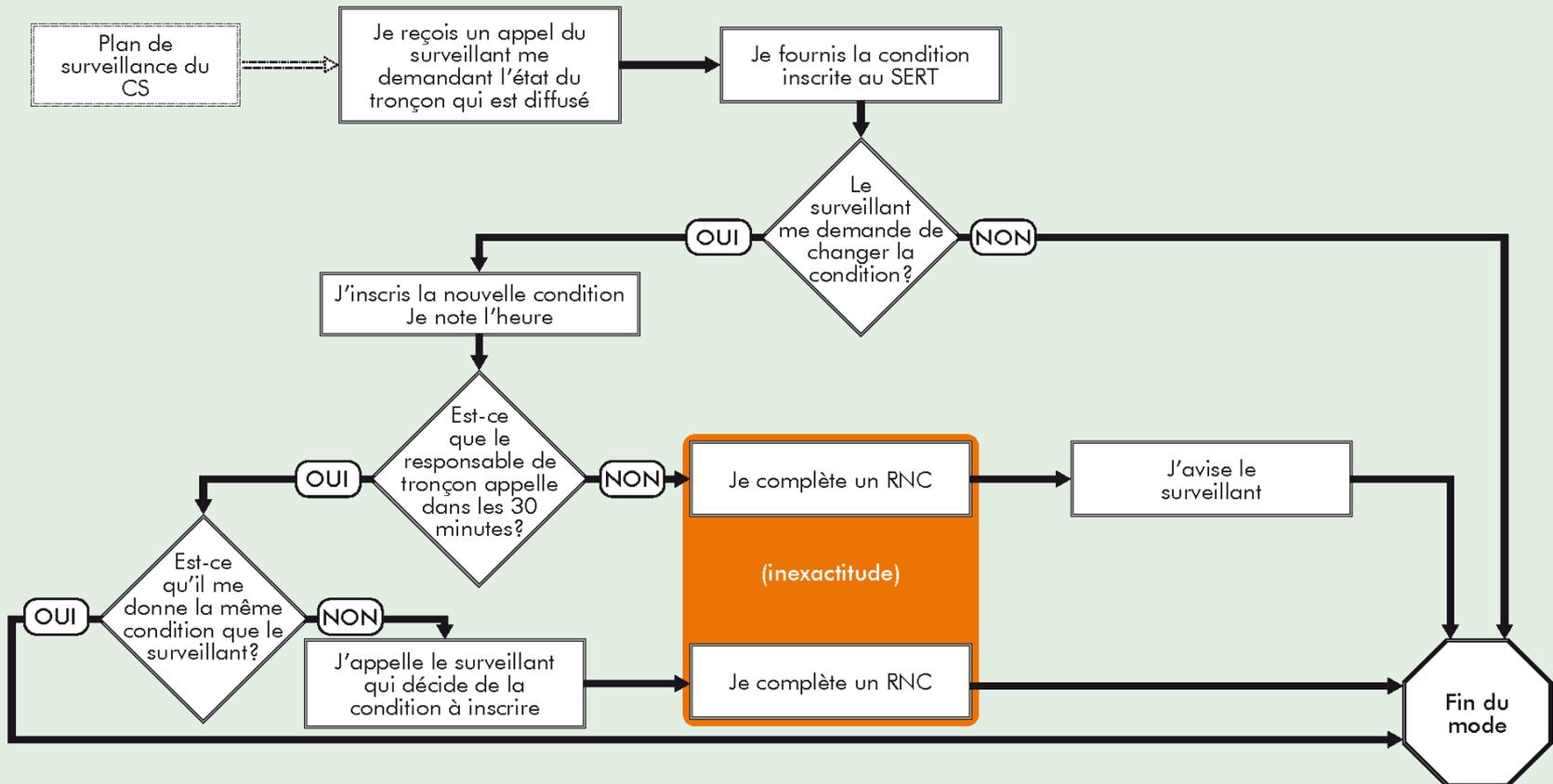
MODE DÉFAUT

MODE RETARD



RÉVISION DES FAÇONS DE FAIRE

Logigramme traitement des problèmes détectés par le surveillant



RÉVISION DES FAÇONS DE FAIRE

- Développement d'indicateurs de gestion

N°	INDICATEURS	PAR QUI	REMIS À QUI
IP1	Nombre total de rapports de non-conformité (RNC) par tronçon et par centre de services	Module d'exploitation	Directeur Chef de CS
IP2	Nombre de conditions routières avec donnée « à venir » au système ERT par tronçon et par centre de services	Module d'exploitation	Directeur Chef de CS
IP3	Nombre moyen, par période de référence, de mises à jour quotidiennes par tronçon et par centre de services	Module d'exploitation	Directeur Chef de CS
IP4	Taux de concordance : rapport entre le nombre de visites concordantes (Vc) et le nombre de tronçons vérifiés (V) IP4 = VC / V	Responsable des vérificateurs externes	Directeur Chef de CS

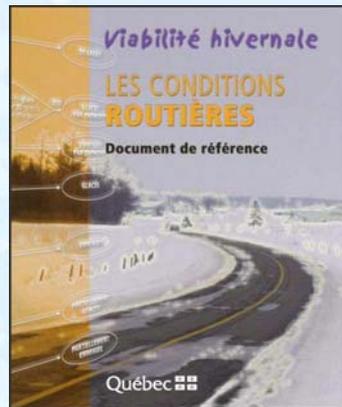
RÉVISION DES FAÇONS DE FAIRE

Visibilité Chaussée	BONNE	RÉDUITE	NULLE PAR ENDROITS	NULLE
DÉGAGÉE	Bonne	Bonne	Passable	Critique
ENNEIGÉE PAR ENDROITS	Passable	Passable	Passable	Critique
GLACÉE PAR ENDROITS	Passable	Passable	Passable	Critique
PARTIELLEMENT ENNEIGÉE	Passable	Passable	Passable	Critique
PARTIELLEMENT GLACÉE*	Passable	Passable	Passable	Critique
ENNEIGÉE	Passable	Passable	Critique	Critique
GLACÉE	Critique	Critique	Critique	Critique
BARRÉE	Fermée	Fermée	Fermée	Fermée

- Terminologie des conditions routières

Condition routière	Slogan de base
Bonne	Soyez prudents!
Passable	Soyez vigilants et accordez-vous du temps!
Critique	Si possible, reportez votre déplacement!
Fermée	Désolé, ça ne passe pas!
Donnée non disponible	
Hors saison	

RÉVISION DES FAÇONS DE FAIRE



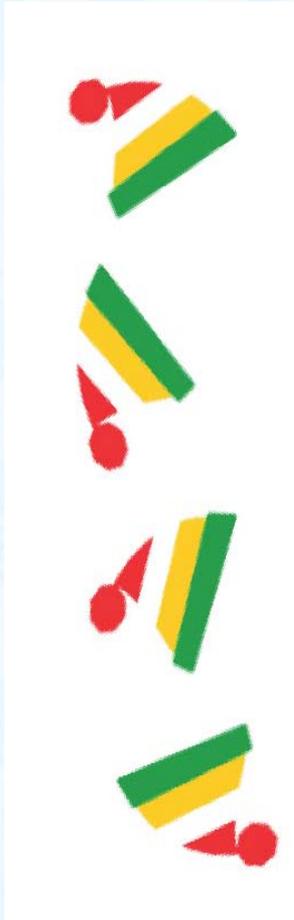
- Un guide



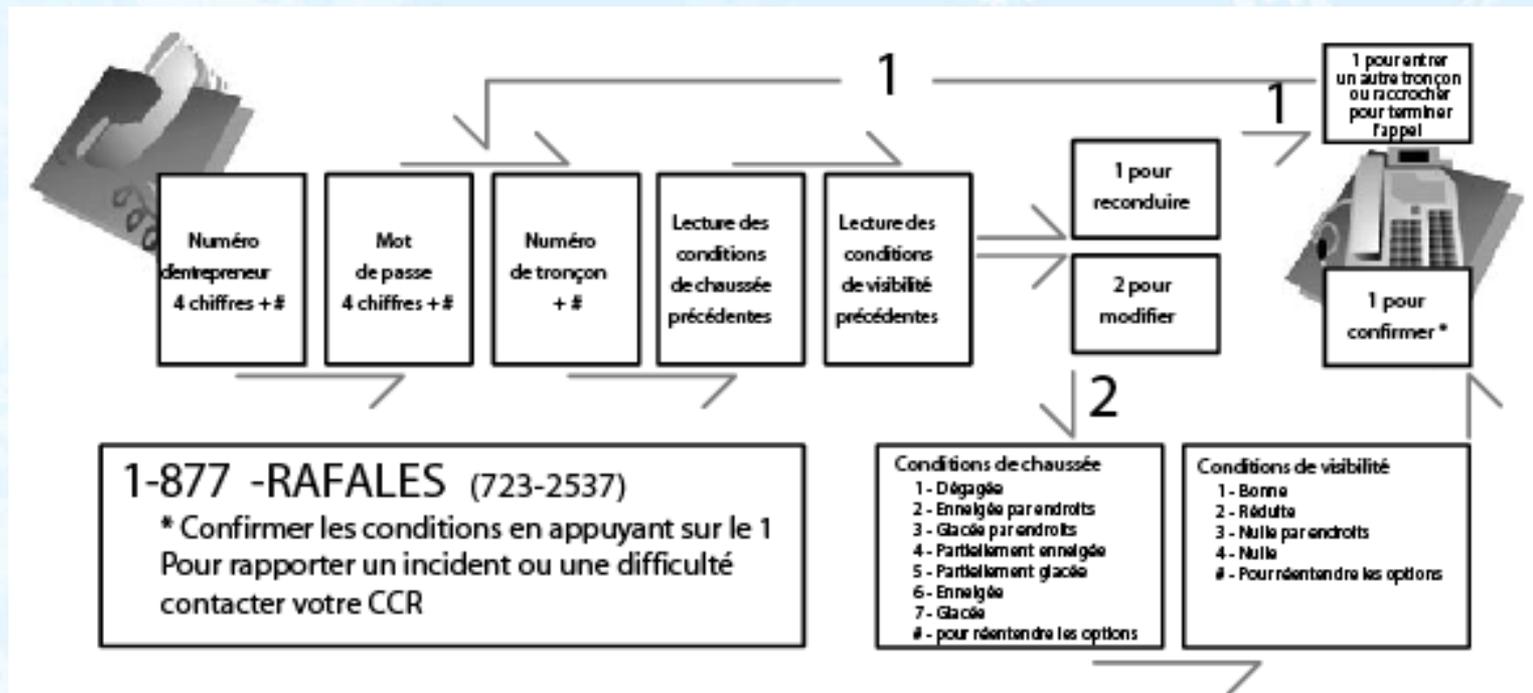
- Un DVD de soutien à la formation

RÉVISION DES FAÇONS DE FAIRE

- Création de l'application RAFALES en 2005-2006



RÉVISION DES FAÇONS DE FAIRE



UN PAS VERS L'AVENIR

SAM
Saisie automatisée
mots de passe

RAFALES
Saisie des
conditions routières



ERT-6007
Conditions routières
Avertissements
Commentaires



SIG
Système
d'inventaire
géographique



BANC TTS
Synthèse
de la parole



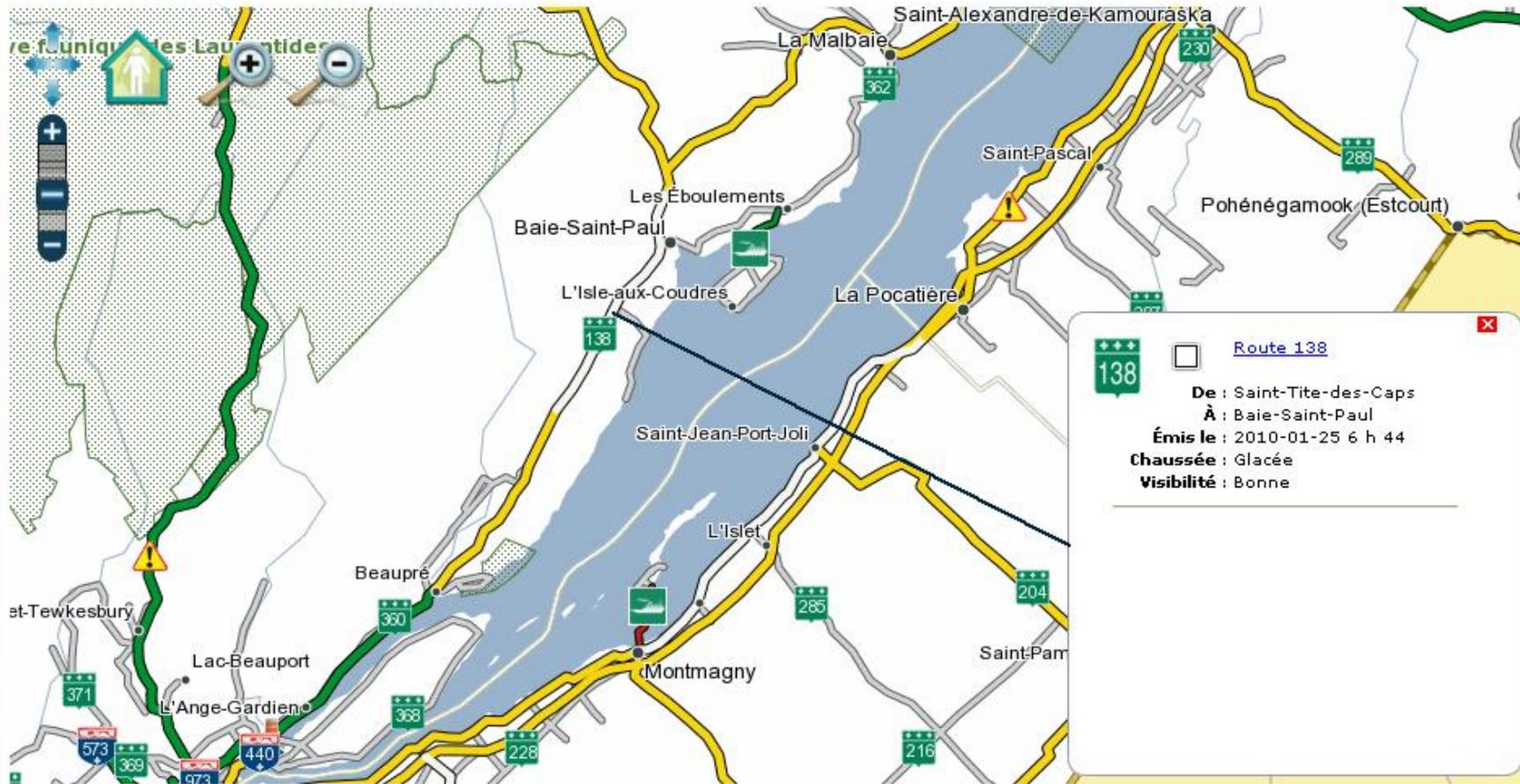
TRR-6009
Entraves
Travaux routiers





FAITES BONNE ROUTE!

Légende



Route 138

De : Saint-Tite-des-Caps
À : Baie-Saint-Paul
Émis le : 2010-01-25 6 h 44
Chaussée : Glacée
Visibilité : Bonne

Terminé

Internet

MERCI DE VOTRE ATTENTION

