



XIII<sup>e</sup>  
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](mailto:Sylvain.Noel@mtq.gouv.qc.ca)

Transports  
Québec 

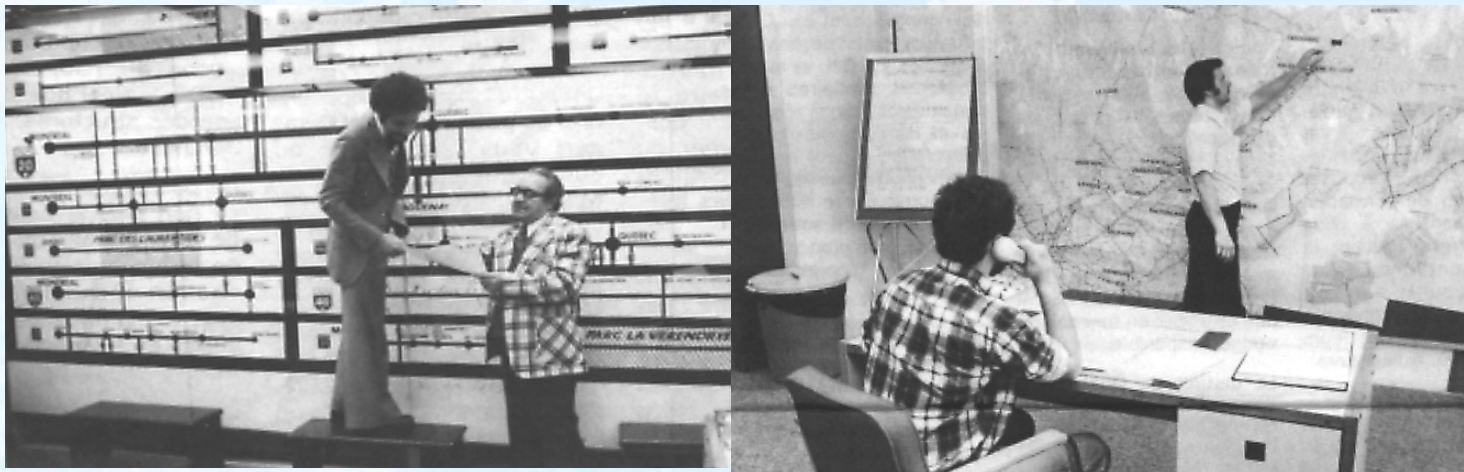
# INTRODUCTION

- 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)

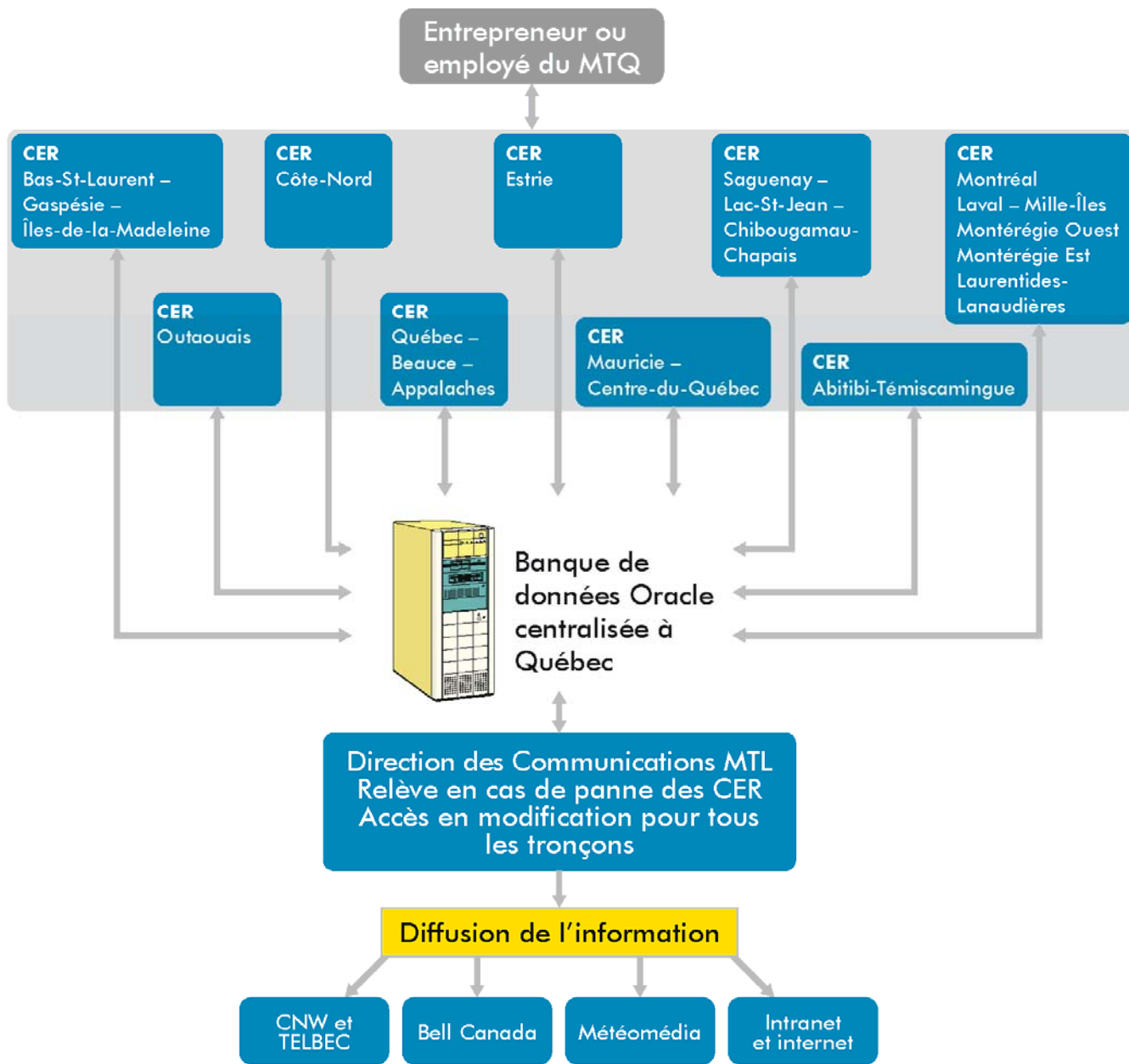


# DÉVELOPPEMENT DES ANNÉES 90

- 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

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

# SERT : Le système de l'état des routes





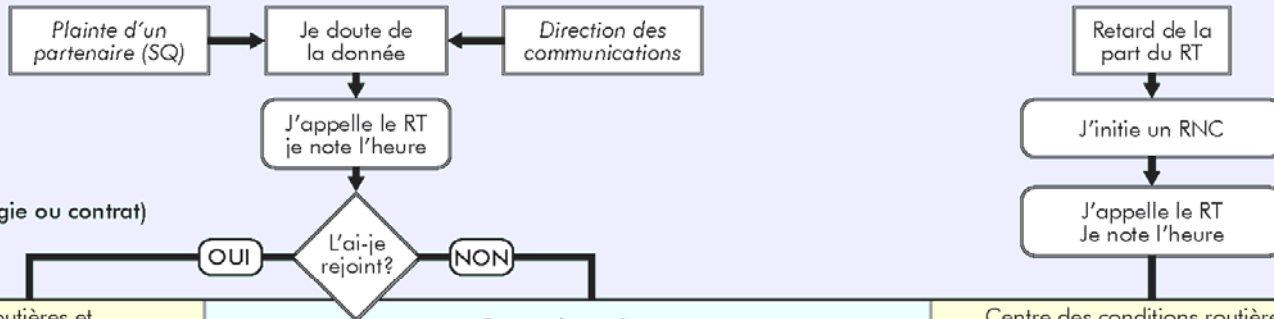
# RÉVISION DES FAÇONS DE FAIRE

- 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

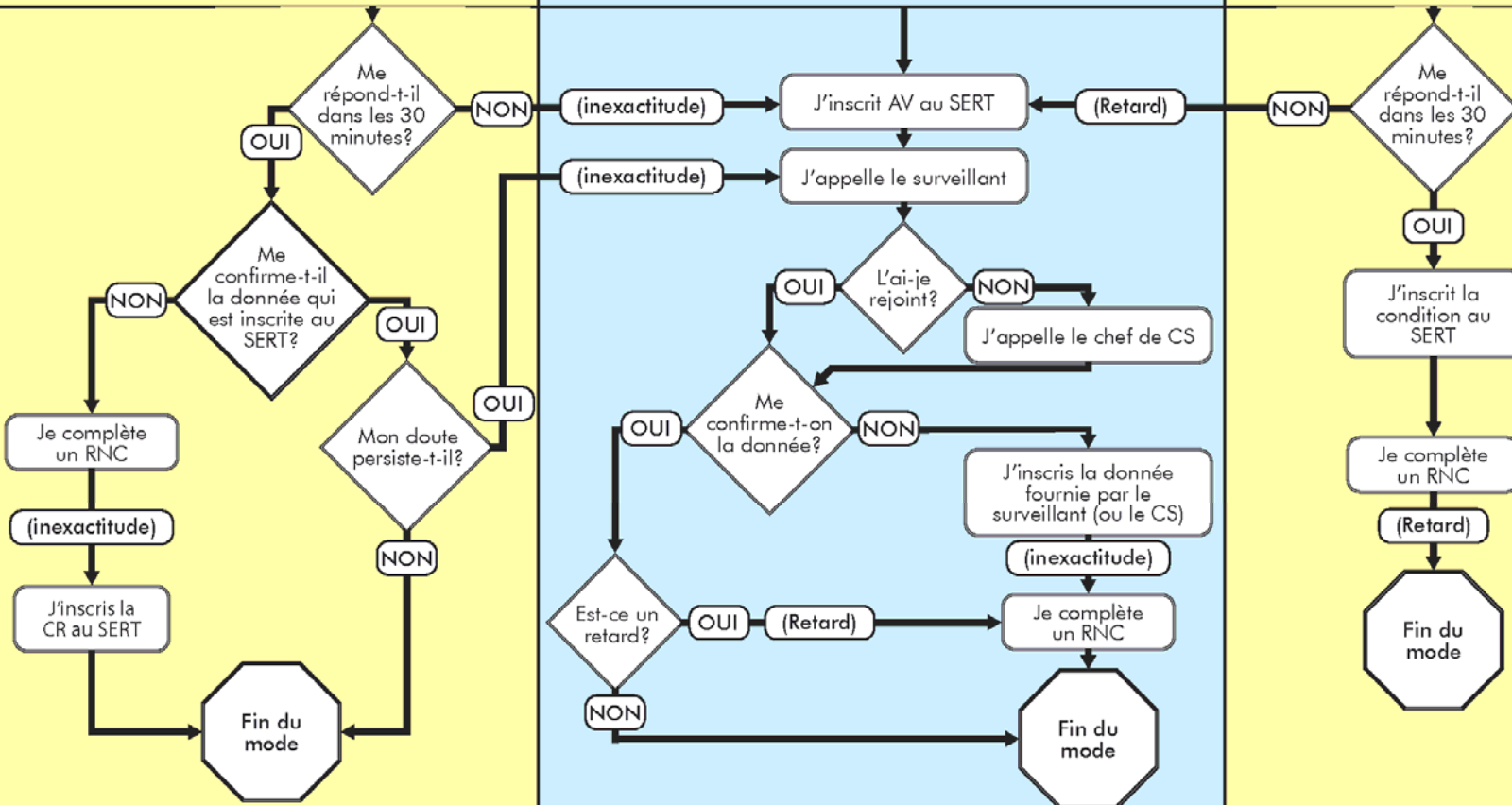
Centre de services

Centre des conditions routières et responsable de tronçon

## MODE ANOMALIE

## MODE DÉFAUT

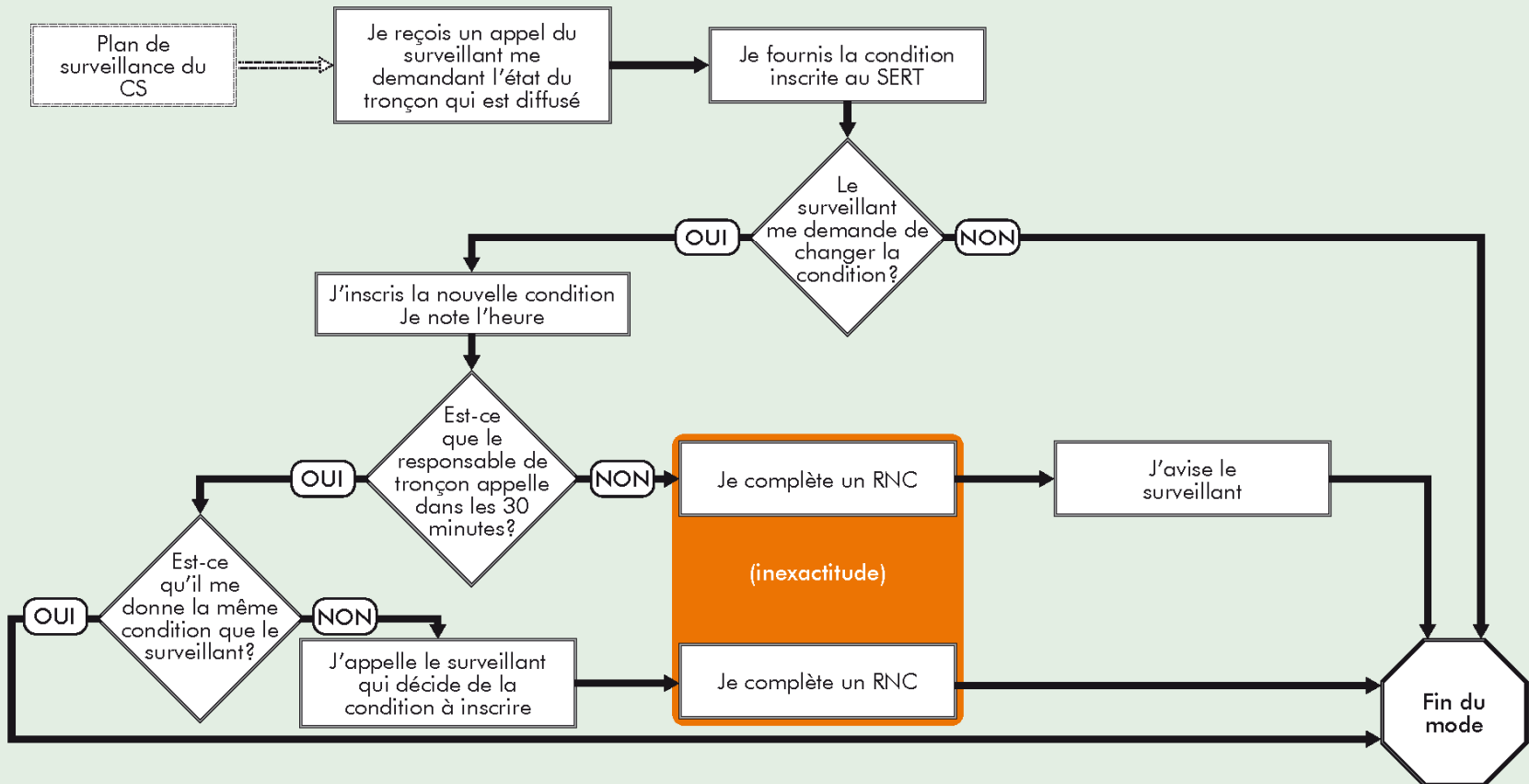
## MODE RETARD





# 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) <b>IP4 = VC / V</b>	Responsable des vérificateurs externes	Directeur Chef de CS

# RÉVISION DES FAÇONS DE FAIRE

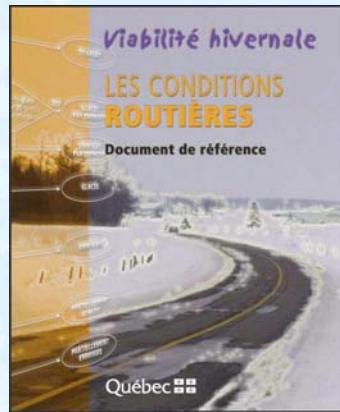
Visibilité Chaussée	BONNE	RÉDUITE	NULLE PAR ENDROITS	NULLE
DÉGAGÉE	Bonne	Bonne	Passable	Critique
ENNEIGÉE PAR ENDROITS	Passable	Passable	Passable	Critique
GLACÉE PAR ENDROITS	Passable	Passable	Passable	Critique
PARTIELLEMENT ENNEIGÉE	Passable	Passable	Passable	Critique
PARTIELLEMENT GLACÉE*	Passable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



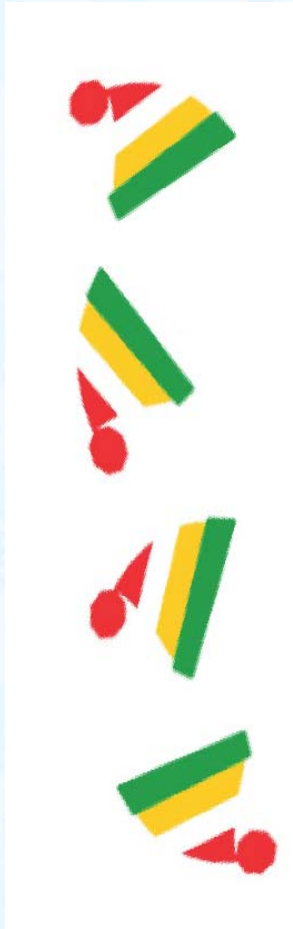
- Un guide



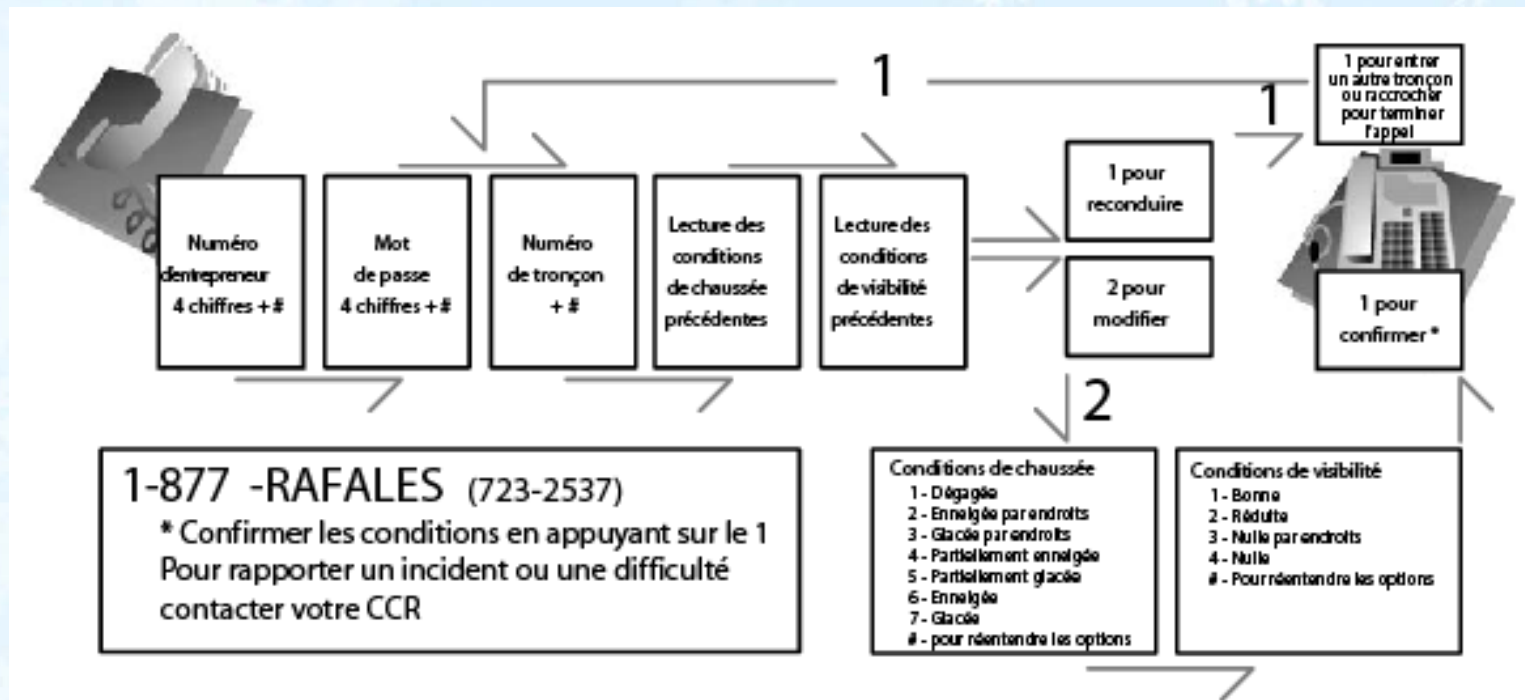
- Un DVD de soutien à la formation

# RÉVISION DES FAÇONS DE FAIRE

- Création de l'application RAFALES en 2005-2006



# RÉVISION DES FAÇONS DE FAIRE

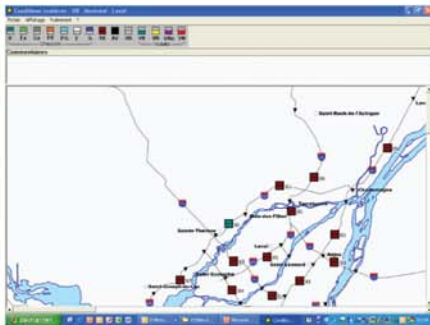




# UN PAS VERS L'AVENIR

**SAM**  
Saisie automatisée  
mots de passe

**RAFALES**  
Saisie des  
conditions routières



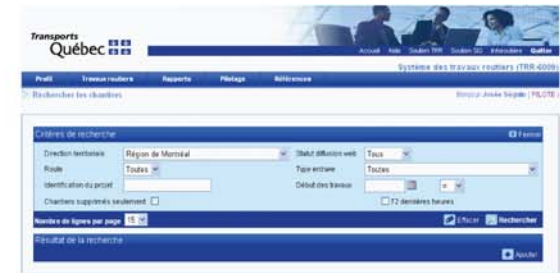
**ERT-6007**  
Conditions routières  
Avertissements  
Commentaires



**SIG**  
Système  
d'inventaire  
géographique



**BANC TTS**  
Synthèse  
de la parole



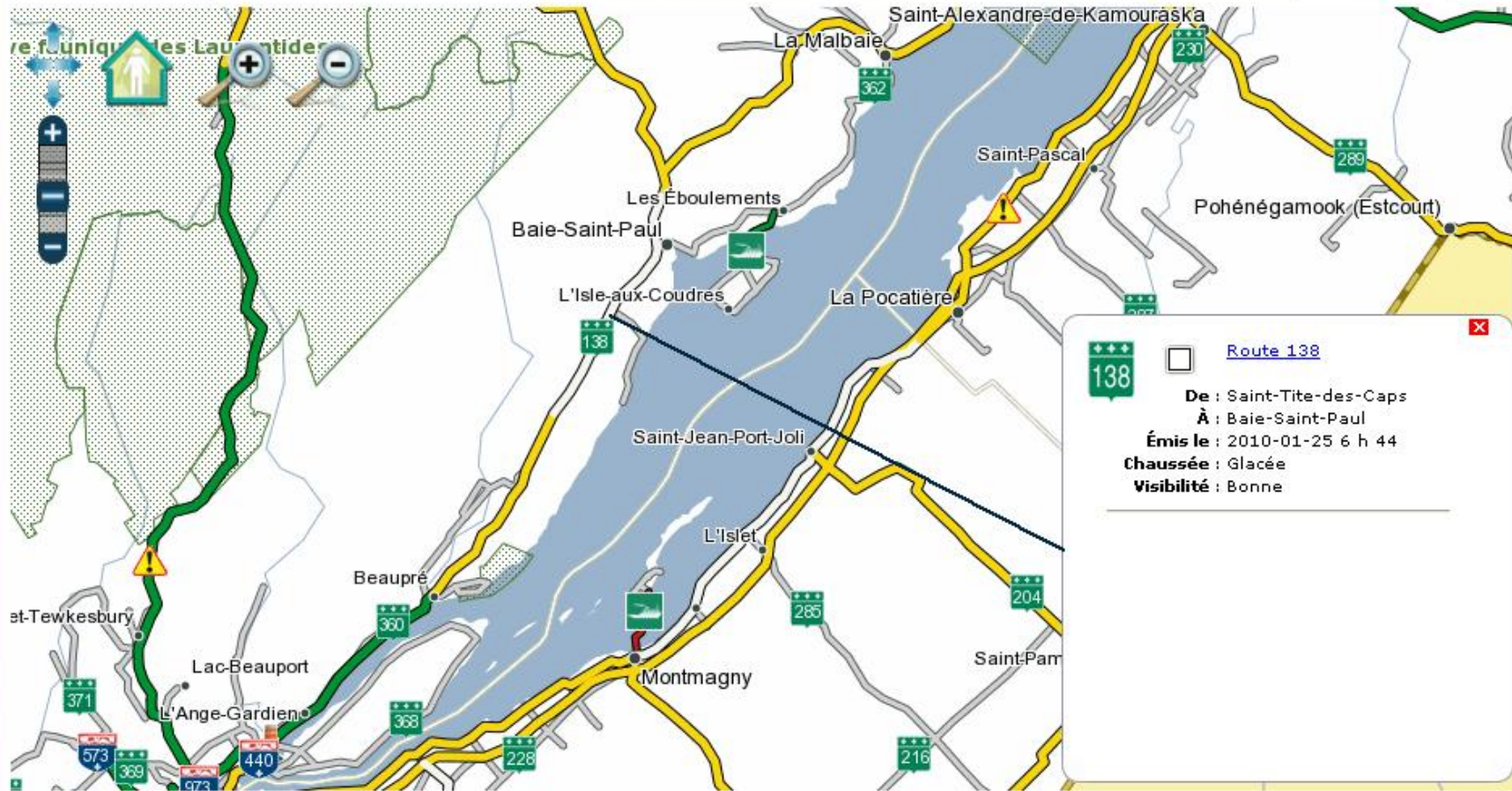
**TRR-6009**  
Entraves  
Travaux routiers





# 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

