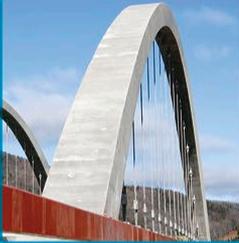




MINISTÈRE DES TRANSPORTS, DE LA MOBILITÉ DURABLE  
ET DE L'ÉLECTRIFICATION DES TRANSPORTS

## La gestion des événements en période hivernale et la diffusion des informations au grand public (Québec 511)



Colloque AQTr – 17 octobre 2018  
Benoît Carrier et Sophie Émond



# Plan de la présentation

- La Direction de la veille opérationnelle
- Le Service Québec 511
- Tempête du 11 mars 2018
- Conclusion
- Questions

# Direction de la veille opérationnelle

La DVO a pour mission de fournir au MTMDET **la capacité d'anticiper les événements et d'assurer la prise en charge efficace** de tout incident affectant ou ayant le potentiel d'affecter la mission et les ressources du Ministère.

- Relève de la Direction générale de la sécurité civile et de la veille opérationnelle du sous-ministériat aux territoires
- Centre de veille à Québec
- 4 centres intégrés de gestion de la circulation
  - Montréal, Québec, Trois-Rivières et Gatineau

# Le Service Québec 511

Le Service Québec 511 relève de la Direction des communications. Il s'agit d'un service essentiel ayant pour mission de diffuser aux citoyens de l'information de qualité sur l'état du réseau routier afin qu'ils puissent planifier leurs déplacements, et ce, 24 heures par jour, 7 jours sur 7.

Le Service Québec 511 est composé de trois modules :

- Le module Diffusion est responsable de la saisie et de la diffusion des informations aux citoyens;
- Le module Développement numérique et téléphonique est responsable de l'entretien et de l'évolution des plateformes de Québec 511;
- Le module Information téléphonique 511 et renseignements généraux est responsable de répondre aux demandes de renseignements, commentaires et signalements en provenance des citoyens.

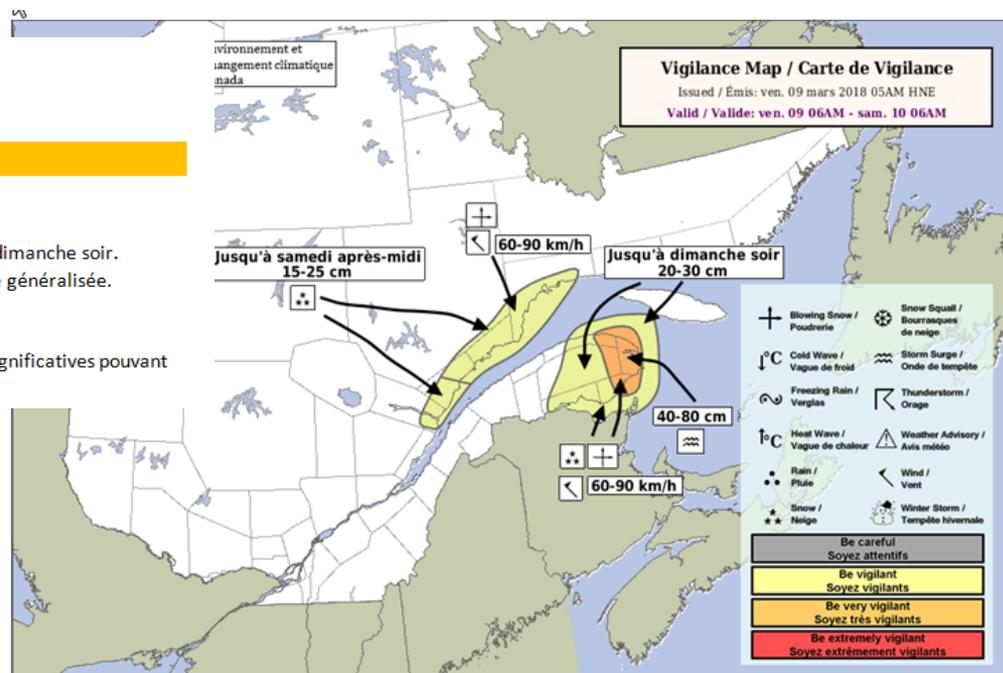
# Réception d'informations météorologiques d'ECDC

Vigilance vendredi 9 mars au dimanche 11 mars

**Vigilance élevée**

Niveau de confiance : élevé

- Au total, la pointe de la Gaspésie recevra entre **60 et 80 cm** de neige d'ici dimanche soir.
- Les vents de l'est souffleront jusqu'à **90 km/h** et causeront de la poudrerie généralisée.
- Les déplacements seront fortement perturbés.
- Les infrastructures seront à surveiller considérant le poids de la neige.
- Les forts vents provenant du large vont favoriser la formation de vagues significatives pouvant amener un déferlement côtier sur l'est de la Gaspésie.



Transports,  
Mobilité durable  
et Electrification  
des transports

Québec

# Analyse de la situation

## Critères de tempêtes météorologiques sévères

Critères	Région visée	Seuil d'intensité prévu	Période
Intensité de la précipitation neigeuse	Toutes les régions	5 cm/h et plus	Pendant 3h ou plus
Intensité de la précipitation neigeuse débutant aux heures de pointe	DGPRER (région métropolitaine de Montréal), CS de Gatineau, CO de Québec et CS de Lévis	3 cm/h et plus	Pendant 3h ou plus
Vents soutenus accompagnés de précipitation de neige	Toutes les régions	Vitesse des vents de 50 km/h	Pendant 3h ou plus
Accumulation de neige	DGPRER (région métropolitaine de Montréal), CO de Québec et CS de Lévis	20 cm et plus	En 24 h ou moins
	Autres régions	30 cm et plus	En 24 h ou moins
Intensité d'une pluie verglaçante	Toutes les régions	5 mm/h et plus	Pendant 3h ou plus

# Bulletin météo

- Préparation de bulletins météorologiques
- Surveiller les éléments dépassant les critères de tempêtes météorologiques sévères
- Diffusion d'avertissements de la Direction de l'exploitation routière aux régions



## Centre de veille

Direction de la veille opérationnelle



### Bulletin météorologique spécial du 9 mars 2018 - 7 h 30

Bonjour,

Voici des informations météorologiques obtenues d'Environnement et Changement climatique Canada (ECCC) sur **un deuxième système** en formation qui affectera l'est du Québec de vendredi à dimanche soir et fera persister les conditions de tempête hivernale sur ces secteurs.

**À surveiller**

**40 à 80 cm de neige :**

Pointe de la Gaspésie (en environ 48 heures)

De **vendredi à samedi après-midi**, le secteur ouest de la Côte-Nord devrait recevoir de **15 à 25 cm de neige supplémentaires** accompagnés de **vents forts** de l'est. Ces vents de 60 à 90 km/h combinés aux fortes accumulations de neige causeront de la **poudrerie généralisée** sur ces régions.

De **vendredi à dimanche soir**, on attend de **40 à 80 cm de neige supplémentaires** sur la Pointe de la Gaspésie. Des **vents forts** de l'est souffleront jusqu'à **90 km/h** et causeront de la **poudrerie généralisée** sur ce secteur.

Les régions du centre de la péninsule gaspésienne devraient recevoir de **20 à 30 cm de neige supplémentaires** durant cette même période. Des **vents forts** de l'est combinés aux fortes accumulations de neige causeront de la **poudrerie généralisée** sur ce secteur. Ces vents de 60 à 90 km/h favoriseront la formation de vagues significatives pouvant amener un **déferlement côtier** sur l'est de la Gaspésie samedi matin.



# Bilan consolidé

Diffusé à 7 h, 13 h et 21 h



**Bilan consolidé du 8 mars 2018 - 13 h**

## Événements en cours

### Chaudière-Appalaches :

#### Événements en cours (nature et impact)

Fermeture de la R-275 nord/sud à Lévis, entre le chemin Bélair Ouest et la R-173.

Fermeture de la montée de la Station nord/sud à Saint-Vallier, entre la R-132 et l'A-20.

### Bas-Saint-Laurent – Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine :

#### Événements en cours (nature et impact)

Fermeture du traversier Île d'Entrée - Cap-aux-Meules en raison des conditions de glaces sévères. Les liaisons par hélicoptère sont également annulées jusqu'à nouvel ordre.

Liens utiles :

[ECCC](#)

[Alertes météo](#)

[511](#)

[Carte de vigilance](#)

Questions ou commentaires :

[centredeveille@transports.gouv.qc.ca](mailto:centredeveille@transports.gouv.qc.ca)

418 380-2003, poste 2644

BC 2018 - 001

Transports,  
Mobilité durable  
et Électrification  
des transports

Québec



# Suivi de la situation au CIGC

## Restriction aux véhicules lourds dans différentes régions

SOMMAIRE, PROBLÈME ET SOLUTION	
<b>Problème:</b> Restriction aux véhicules lourds R138 Est et Ouest de La Malbaie à Baie Ste Catherine.	
Date et heure	Description
2018-03-09 00:10	M. Patrice avise de la restriction aux V-L sur la R-138 Est-Ouest de la Malbaie à Baie-Ste-Catherine suite aux conditions météorologiques difficiles.
2018-03-09 00:11	J'avise le C/E Claude, il procède au FU et au ACCES.
2018-03-09 00:49	Je termine les appels du formulaire multiple.
2018-03-09 00:53	M. Foster me demande d'aviser le patrouilleur du CS de Bergeronne.
2018-03-09 00:56	J'avise le C/E Régis Quinn sur RENIR 6709-01,
2018-03-09 01:56	SMS début et ACCES début ajouté au fichier.
2018-03-09 10:16	M. Patrice Foster avise de la fin de la restriction aux V-Lourds sur ce tronçon.
2018-03-09 10:17	Retraits de l'entrave sur 511 à partir de SAGE.
2018-03-09 10:18	Début des appels du FU pour la fin de l'événement.
2018-03-09 10:31	Fin des appels du FU pour l'interdiction aux V-Lourds

# Suivi de la situation au CIGC

## Fermetures de pistes dans les aéroports du MTMDET

SOMMAIRE, PROBLÈME ET SOLUTION	
<b>Problème:</b> Fermeture de piste Aéroport de PORT-MEUNIER (Condition météo diff) P:28	
Date et heure	Description
2018-03-09 08:11	Steve Boulanger -1 418-535-0327- avise de la fermeture de la piste de l'aéroport se PORT-MEUNIER (Ile d'ANTICOSTI) Pour conditions météorologiques difficiles (verglas) Jusqu'à 10 AM, samedi le 10 Mars 2018
2018-03-09 08:35	SMS d'avis de fermeture autre qu'une urgence envoyé.
2018-03-09 08:38	Air-Médic avisé 1 877 999-3322 lors de la fermeture.
2018-03-09 10:34	Steve Boulanger appelle pour m'aviser de la réouverture de la piste de Port Menier.
2018-03-09 10:37	SMS d'avis de réouverture de piste à la liste de distribution fermeture autre qu'une urgence envoyé.
2018-03-09 10:38	Air Médic ( Shana) avisé au 1-877-999-3322
2018-03-09 10:40	Sébastien chef d'équipe avisé

# Suivi de la situation au CIGC

## Arrêt de traversiers

### SOMMAIRE, PROBLÈME ET SOLUTION

**Problème:** Réception courriel: En raison de conditions météorologiques défavorables, la traversée de 8 h 00 est annulée. Les dépôts sur réservation seront remboursés.

Date et heure	Description
2018-03-09 08:37	Courriel
2018-03-09 08:52	MA Pelchat communication s'en est occupé
2018-03-09 09:45	Reception courriel Traverse fermée
2018-03-09 09:48	Inscription fait sur SIT
2018-03-09 16:42	MA Pelchat modifie l'inscription sur SIT voir pièce jointe

# Suivi de la situation au CIGC

## Plaintes de déneigement ou de déglaçage

SOMMAIRE, PROBLÈME ET SOLUTION	
<b>Problème:</b> SQ Émilie m'informe que la chaussée est glacée au km 1052	
Date et heure	Description
2018-03-09 17:02	J'ai rejoint CCH Pierre Tremblay qui s'en occupe
2018-03-09 17:06	Pierre a rejoint son patrouilleur qui va passer vérifier
2018-03-09 17:15	L'entrepreneur est en direction pour l'abrasif

SOMMAIRE, PROBLÈME ET SOLUTION	
<b>Problème:</b> Neige abondante sur la R-132 ( entre New port et Leportage) P.22	
Date et heure	Description
2018-03-09 21:25	Appel reçu de de pierre Olivier de SQ Pabos, qui me mentionne que qu'il y'aurait une grande accumulation de neige sur la R-132 entre New Port et Le Portage.
2018-03-09 21:27	J'ai rejoint ( via RENIR) le patrouilleur Jean-Christophe patrouilleur de Gaspé, il dit que le camion va passer prochainement.

# Québec 511 et la diffusion des informations aux citoyens

- Des techniciens en information de Québec 511 en poste dans les CIGC de Québec et de Montréal;
- De novembre à avril : personnel en disponibilité en dehors des heures habituelles, en cas de tempêtes:
  - Entre le 8 et le 11 mars : techniciens 511 sur place en continu
  - Pour l'hiver 2017-2018 : 191 heures effectuées en « mode tempêtes » en dehors des heures habituelles
- Diffusion de l'information sur les différentes plateformes Québec 511;
- Prise en charge des demandes des médias.



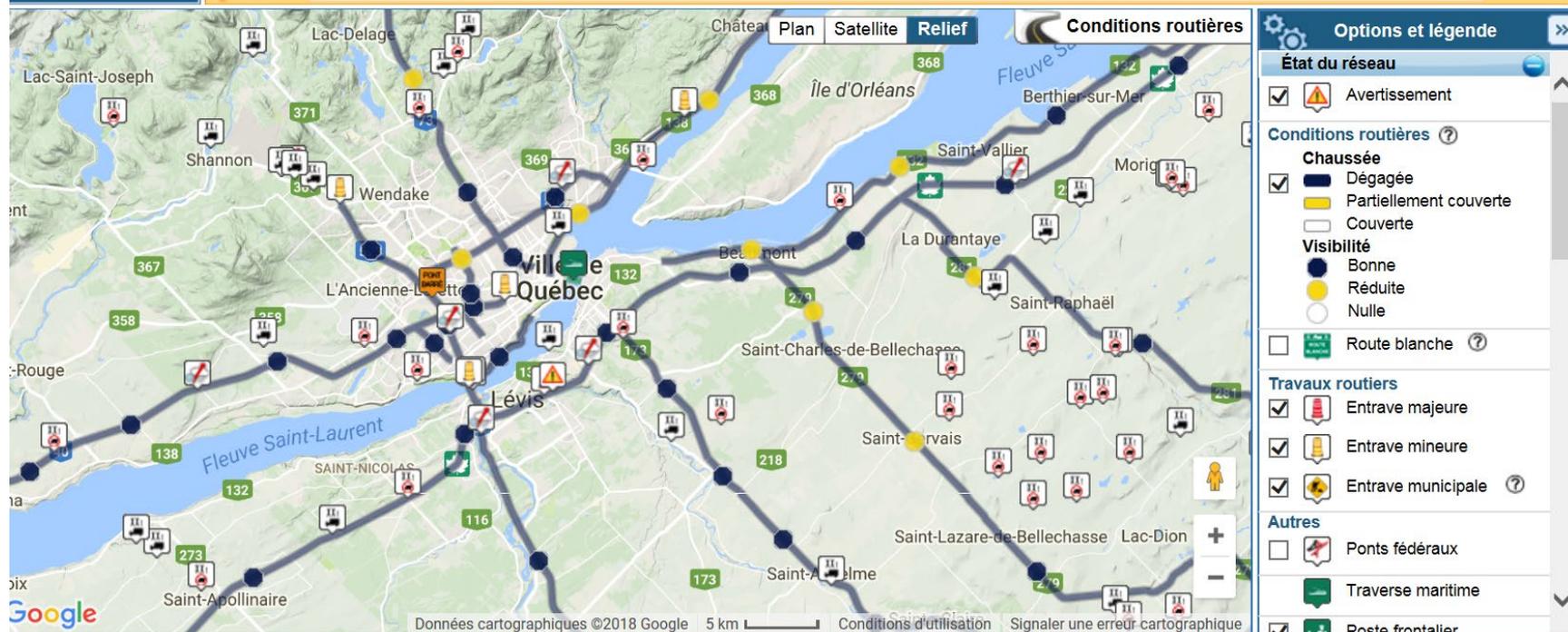
# Québec 511 la diffusion en images...



# Site Web avec carte interactive

## Conditions routières hivernales et avertissements

Choisir une région ▾ 1 de 1 [12 janvier 2018 à 13 h 25] (Bas-Saint-Laurent-Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine) Île d'Entrée - Cap-aux-Meules. État du service : Fermé. Tous

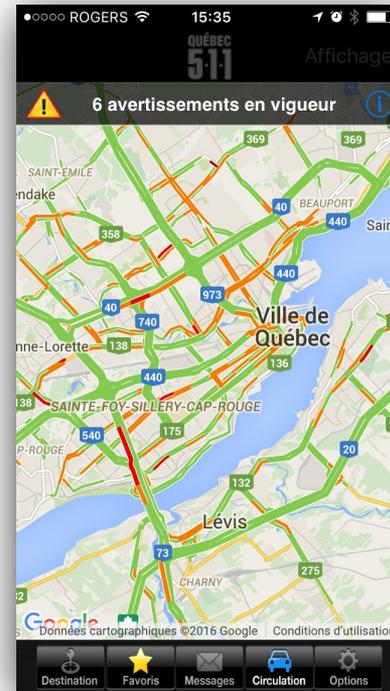
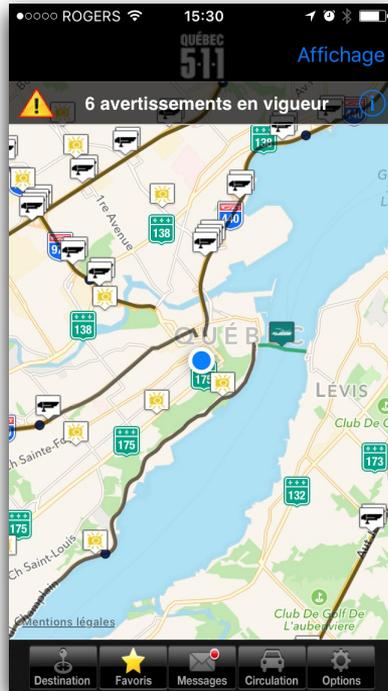


# Diffusion des conditions routières hivernales



Du 15 octobre au 15 avril : la mise à jour des conditions routières hivernales se fait, une fois par jour, entre 3 h et 6 h, et à tous les changements.

# Une application mobile



# Des alertes personnalisées

L'application **Québec 511** est dotée d'une fonctionnalité **Alertes** pour les appareils intelligents. Celle-ci permet aux usagers de la route de recevoir des notifications sur les:

- **Travaux routiers**
- **Fermetures de routes**,  
avertissements, restrictions, etc.
- **Messages généraux**  
Période de dégel
- **Avertissements**



# Système téléphonique 511

## Volet - Reconnaissance vocale interactive

En composant le **511 partout au Québec**, les citoyens accèdent au service téléphonique de renseignements automatisé par le biais d'un système de **réponse vocale interactive (RVI)** accessible **24 heures par jour et 7 jours par semaine**.

Ce service **permet aux citoyens** :

- **d'obtenir de l'information sur l'état du réseau routier pour un trajet entre deux villes**, par **numéro de route** ou pour un **accès spécifique**, afin de mieux planifier leurs déplacements:
  - Conditions routières hivernales;
  - Entraves et travaux sur les routes;
  - Avertissements et les événements en cours;
  - L'état du service des traversiers, etc.

# Des comptes Twitter

## Incidents et entraves en temps réel

□ @Qc511\_Mtl

**QUÉBEC 511**

Tweets 206 k Abonnements 21 Abonnés 14,8 k J'aime 1 Listes 0 Moments 0

**Québec 511** @Qc511\_Mtl  
Incidents & entraves sur le réseau autoroutier de la région métropolitaine. N'utilisez pas votre cellulaire au volant. Nétiquette : bit.ly/NétiquetteMTMD...  
quebec511.info  
Inscrit en août 2012  
298 Photos et vidéos

**Tweets** Tweets & réponses Médias

Voir 1 nouveau Tweet

**Québec 511** @Qc511\_Mtl · 3 min  
Terminé\*\*\* À Laval. #A19 nord (Papineau) avant boul. Concorde voie droite bloquée suite à une panne

**Québec 511** @Qc511\_Mtl · 7 min  
Suiv: #A15 sud (Décarie) hauteur du viaduc Paré (passé sortie Jean-Talon) 2 voies (gauche et centre) bloquées

**Québec 511** @Qc511\_Mtl · 9 min  
#A15 sud (Décarie) hauteur du viaduc Paré voie gauche bloquée et en nord voie gauche aussi bloquée suite à incident.

Vous avez retweeté

□ @Qc511\_QcLevis

**QUÉBEC 511**

Tweets 199 k Abonnements 12 Abonnés 3 855 J'aime 2 Listes 1 Moments 1

**Québec 511** @Qc511\_QcLevis  
Incidents & entraves sur le réseau autoroutier de la grande région de Québec-Lévis. N'utilisez pas le cellulaire au volant. bit.ly/NétiquetteMTMD...  
quebec511.info  
Inscrit en mars 2014  
4 008 Photos et vidéos

**Tweets** Tweets & réponses Médias

**Québec 511** @Qc511\_QcLevis · 6 s  
Suiv: #HemiIV sud. congestion entre chemin Sainte-Foy et pont Pierre-Laporte

**Québec 511** @Qc511\_QcLevis · 2 min  
Suiv: #HemiIV nord. congestion entre boulevard du Versant-Nord et A-Félix-Leclerc

**Québec 511** @Qc511\_QcLevis · 3 min  
#Laurentienne nord. au ralenti entre boulevard Wilfrid-Hamel et boulevard Lebourgneur

**Québec 511** @Qc511\_QcLevis · 9 min  
#A40 ouest. congestion entre A-Duplessis et avenue Le Gendre

# Dans les médias

- Les ressources de Québec 511 répondent aux demandes des médias et donnent des entrevues factuelles, sur l'état des routes, les fermetures en lien avec les conditions météorologiques, etc.;
- Pour la grande région de Montréal, Radio-Circulation transmet les informations sur les conditions routières et les fermetures de route;
- Les porte-paroles du MTMDET prennent en charge les entrevues plus complexes ou nécessitant une présence sur le terrain.



# En conclusion

- La gestion des événements en période hivernale demande :
  - de suivre les prévisions météorologiques;
  - de coordonner efficacement les diverses actions;
  - de communiquer constamment avec les partenaires;
  - de diffuser rapidement l'information aux citoyens.

**Merci!**

**Questions?**