

Québec 511 Service INFO TRANSPORTS

Un service au cœur des préoccupations des usagers de la route pour des transports efficaces et sécuritaires !



Le ministère des Transports s'est donné comme objectif prioritaire d'informer les citoyens de la façon la plus complète et la plus conviviale possible sur les grands dossiers découlant de sa mission. Parmi ceux-ci, il est primordial pour le Ministère d'informer les voyageurs de l'état du réseau routier qui est souvent marqué par des incidents, des entraves liées aux travaux ou encore par des conditions routières hivernales qui ponctuent inévitablement notre paysage québécois.

C'est pourquoi le Québec 511 est au cœur de la déclaration de services aux citoyens du ministère des Transports. Québec 511 répond aux préoccupations ministérielles quant à la fluidité du réseau, la sécurité des déplacements, dans une perspective d'efficacité économique et environnementale.

Québec 511 fait partie intégrante de la stratégie de communication des systèmes de transport intelligents inscrite à la fois dans l'architecture canadienne et américaine des transports intelligents. Québec 511 s'inscrit dans un très large mouvement nord-américain de diffusion d'information en transports qui rejoint déjà 70 % de la population de l'Amérique du Nord, et ce, grâce à l'instauration d'un numéro de téléphone abrégé, facile à mémoriser (511) qui est accessible gratuitement de partout au Québec et d'un site Web performant www.quebec511.gouv.qc.ca.

Instauré le 25 octobre 2008, Québec 511 est un portail intégré et multimodal qui facilite l'accès aux renseignements sur les transports, et ce, tant par téléphone que sur le Web via une carte interactive, permettant ainsi aux usagers de la route de mieux planifier leurs déplacements partout au Québec. L'information provient du ministère des Transports du Québec mais également d'autres organismes, tels la Société des traversiers du Québec (STQ) ou l'Agence des services frontaliers. Elle porte plus spécifiquement sur : les conditions routières hivernales, les travaux routiers, les incidents majeurs, les alertes météo (SMOG), l'horaire des traversiers et le temps d'attente aux postes frontaliers. Cette information est mise à jour en continu tant au téléphone que sur le Web.

Dans le site Web, cette liste est enrichie des images provenant des caméras de circulation (Montréal, Trois-Rivières, Québec et Saguenay), des services offerts dans les haltes routières, et bien plus ! Sur le Web, Québec 511 offre des cartes routières et renseigne les camionneurs sur les ponts et viaducs faisant l'objet de limitations, pour ne donner que quelques exemples. Québec 511 est aussi une porte d'entrée pour tous les services du Ministère, tels que les renseignements généraux, le signalement d'incidents et le dépôt de plaintes. De plus, les différents modes d'accès au service Info Transports sont calibrés de façon à répondre à une affluence marquée puisqu'ils sont sujets à des épisodes d'affluence avec de fortes pointes lors de tempêtes hivernales ou d'événements inhabituels comme des inondations.

Le développement rapide des nouvelles technologies verra la multiplication des modes de consultation et de diffusion de Québec 511 et celui-ci devra être en constante évolution. À titre d'exemple, Transports Québec rend d'ores et déjà accessible toute ou une partie de l'information de son service Québec 511 Info Transports via de nouvelles technologies comme les fils RSS, qui sont une forme de syndication Web basée sur le langage XML permettant d'indexer de manière automatisée le contenu de pages Web et de le mettre instantanément à la disposition des internautes. Autre exemple, le 511 Mobile qui est un nouveau mode d'accès pour assistant numérique de poche. Tout comme Internet, il est accessible de partout dans le monde à l'adresse : www.quebec511.gouv.qc.ca/mobile. Bientôt le Ministère rendra disponible le téléchargement de données compatibles avec les systèmes de localisation GPS sous forme de points d'intérêt, ce qui permettra à l'utilisateur de connaître les travaux routiers sur son parcours.

Depuis son lancement, Québec 511 connaît un succès remarquable. Le Ministère a reçu près de 1,5 million d'appels par l'intermédiaire du service téléphonique, et plus de 2,8 millions de pages ont été consultées sur son site Web. Voilà une réalisation qui répond aux attentes des usagers de la route en matière d'information en transports pour des déplacements efficaces et sécuritaires, information qui est facile d'accès, conviviale et de qualité.

Pour toute information supplémentaire, contacter : Monsieur François Béland
Chargé de projet Québec 511
514-864-2934 poste 2013

francois.beland@mtq.gouv.qc.ca