

POUR MIEUX VIVRE L'HIVER

RAPPORT D'ENQUÊTE SUR LES ÉVÉNEMENTS SURVENUS SUR L'AUTOROUTE 13 LES 14 ET 15 MARS 2017

FLORENT GAGNÉ

MAI 2017

Rédaction: Florent Gagné, Sylvie Piérard

Documentation: Karine Pelletier

Table des matières

INTRODUCTION.....	3
LE MANDAT	4
MÉTHODOLOGIE ET DÉROULEMENT DE L'ÉTUDE	4
SOMMAIRE	6
CHAPITRE 1 : LE FIL DES ÉVÉNEMENTS	8
1.1 LE SEGMENT DE L'A-13 SUD SITUÉ ENTRE L'ÉCHANGEUR DE L'A-40 ET LA SORTIE DE LA RUE HICKMORE	9
1.2 LE SEGMENT DE L'A-13 SUD SITUÉ ENTRE LA SORTIE DE LA RUE HICKMORE ET L'ÉCHANGEUR DE L'A-20	10
1.3 LE DÉCLENCHEMENT DES MESURES D'URGENCE	10
1.4 LES PRÉVISIONS MÉTÉOROLOGIQUES.....	14
1.5 LE CONTEXTE GÉOGRAPHIQUE	17
1.6 LE DÉNEIGEMENT	19
1.7 LES INFORMATIONS AUX USAGERS DE LA ROUTE.....	19
1.8 AUTRES ÉVÉNEMENTS MAJEURS SURVENUS AILLEURS SUR LE RÉSEAU ROUTIER.....	20
1.9 EN BREF	21
CHAPITRE 2 : UNE COMMUNICATION DRAMATIQUEMENT DÉFICIENTE.....	22
2.1 UNE INFORMATION QUI PEINE À SE CONSTITUER ET QUI N'EST PAS RELAYÉE	22
2.2 LES PATRONS DU MTQ NE SONT PAS LÀ	26
2.3 LACUNES IMPORTANTES DE COMMUNICATION ET MANQUES D'INITIATIVE À LA SQ.....	29
CHAPITRE 3 : AUTRES ÉLÉMENTS À PRENDRE EN COMPTE	35
3.1 MIEUX ANTICIPER LA TEMPÊTE	35
3.2 L'OPÉRATION DÉNEIGEMENT	37
3.3 LA PROBLÉMATIQUE PARTICULIÈRE DES CAMIONS LOURDS	40
3.4 LE REMORQUAGE EXCLUSIF	41
3.5 LA CONFIGURATION DE L'A-13.....	43
3.6 LA GESTION INTÉGRÉE DES RISQUES AU MTQ.....	44
3.7 UNE RESPONSABILITÉ CITOYENNE À DÉVELOPPER	45
EN CONCLUSION : APPRENDRE POUR MIEUX AGIR	49
LISTE DES RECOMMANDATIONS.....	51
ANNEXE 1 : MANDAT ET DESCRIPTION DES BESOINS	56
ANNEXE 2 : REGISTRE DES RENCONTRES.....	57
ANNEXE 3 : LISTE DES ACRONYMES	59

Introduction

Lors de la tempête de neige des 14 et 15 mars 2017, le Centre intégré de gestion de la circulation (CIGC) du ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports¹ a lamentablement failli à sa tâche de fournir une information complète et précise sur la situation qui prévalait sur la partie de l'autoroute 13 (A-13), direction sud, située entre l'autoroute 40 (A-40) et l'autoroute 20 (A-20) à Montréal.

Ce centre, qui joue un rôle névralgique dans la collecte et la diffusion en temps réel d'information auprès de nombreux partenaires, n'a pas donné ce soir-là un portrait juste de la situation. En conséquence, le processus d'alerte et de mobilisation pour secourir les automobilistes coincés dans la tempête a été enclenché trop tard, de façon incomplète, et dans le plus grand désordre. Voilà le facteur causal premier de la situation inacceptable qui a forcé des centaines de personnes à passer de longues heures sur l'A-13, immobilisées dans leur véhicule enlisé dans la neige.

Cependant, il serait un peu court et surtout injuste de s'en tenir à ce seul constat et de faire du CIGC l'unique responsable du cafouillage survenu ce soir-là. La Sûreté du Québec (SQ) n'a pas su, de son côté, reconnaître la situation périlleuse qui se développait et n'a pas déployé, en conséquence, les grandes ressources dont elle dispose.

De plus, comme dans toute situation complexe, une série d'événements en cascade, tantôt attribuables aux forces de la nature, tantôt liés à des caractéristiques fonctionnelles et opérationnelles du ministère des Transports (MTQ), tantôt encore attribuables au comportement des différents acteurs sur le terrain, se sont conjugués pour produire un résultat plus grand que la somme de ses composantes.

Pour mieux comprendre, il importe d'abord de relever et de reconstituer, autant qu'il est possible de le faire, la séquence précise des événements et actions survenus lors de la tempête, particulièrement pour la période se situant entre 14 h 30 le 14 mars et 11 h 42 le 15 mars 2017. Que s'est-il passé pendant cette période? Ce sera l'objet du chapitre 1 du présent rapport.

Dans le chapitre 2, nous procéderons à l'analyse de la situation en faisant ressortir les dysfonctions observées tant au MTQ qu'à la SQ et les constats qui en découlent. Nous formulerons, sur la base des éléments problématiques décrits, des

¹ Par souci de concision, on utilisera dans le reste du texte les appellations **ministère des Transports** ou **MTQ**.

recommandations en vue de prévenir de telles situations ou, à défaut, en vue de mieux assurer les services aux usagers de la route dans des situations particulièrement difficiles. Le chapitre 3 fait état d'autres observations pertinentes à la situation vécue et qui peuvent être porteuses d'enseignements pour l'avenir.

Le mandat

Le présent rapport découle d'un mandat formulé par le ministère des Transports (MTQ) et le ministère de la Sécurité publique (MSP). Copie de ce mandat est présentée en annexe.

Le rapport couvre toute la matière visée par le mandat, bien que l'ordre de présentation des éléments puisse différer, pour mieux tenir compte des observations faites en cours d'enquête et en faciliter la lecture.

Méthodologie et déroulement de l'étude

La recherche a été alimentée par une documentation abondante en provenance des divers intervenants, notamment le MTQ, le MSP, la SQ, et la Ville de Montréal.

Ce sont cependant les nombreuses rencontres avec des représentants de ces organismes qui ont permis de recueillir l'essentiel de l'information et de mieux comprendre ce qui s'est réellement passé. Ces personnes ont également été une source généreuse de suggestions quant aux recommandations qui pourraient s'avérer opportunes. On trouvera en annexe le registre de ces rencontres.

Tout au long des travaux, nous avons bénéficié d'une excellente collaboration de toutes les personnes rencontrées. Nous ne les avons jamais senties soucieuses de fuir le débat, de minimiser les choses ou de se disculper. Tout au contraire, le caractère inacceptable de la situation vécue par les usagers de l'A-13, dans la soirée et la nuit du 14 au 15 mars 2017, est unanimement partagé et il est ressenti par plusieurs comme un échec dans le service qu'ils ont mandat d'assurer. Cette attitude mérite d'être soulignée parce qu'elle est le meilleur gage d'une volonté de mieux faire à l'avenir.

De nombreux citoyens, pour la plupart faisant partie de ceux qui ont été coincés sur l'A-13, ont également transmis des commentaires et des observations qui nous ont permis de mieux saisir la situation vécue ce soir-là.

La collaboration ouverte et généreuse de toutes ces personnes nous a permis d'accumuler une information riche et une documentation abondante dont nous avons pu amplement profiter pour la préparation du présent rapport. Nous tenons à exprimer à toutes ces personnes notre appréciation et à leur transmettre nos remerciements.

A handwritten signature in black ink, reading 'Florent Gagné'. The signature is written in a cursive style with a prominent initial 'F' and a long, sweeping underline.

Florent Gagné

Le 15 mai 2017

Sommaire

La tempête de neige des 14 et 15 mars 2017 a amené des problèmes majeurs sur l'ensemble du réseau routier de la région de Montréal, de même qu'ailleurs au Québec.

Sur l'A-13 à Montréal, des centaines d'usagers se sont retrouvés immobilisés sur le segment de cette route situé entre l'A-20 et l'A-40 et ont été forcés de passer la nuit dans leur véhicule. La neige s'est rapidement accumulée à partir du milieu de l'après-midi du 14 mars 2017 et les précipitations se sont accélérées un peu plus tard, lors de l'heure de pointe; la situation s'est rapidement dégradée lorsque des camions lourds ont commencé à s'enliser dans les bretelles, ainsi que sur l'autoroute même, entraînant une paralysie à peu près totale de la circulation.

L'examen des faits démontre qu'une série d'événements survenus en cascade se sont conjugués pour produire ce qui a été considéré, à juste titre, comme un immense cafouillage. La difficulté de circuler, d'abord vécue par les camions lourds, puis par voie de conséquence par les automobilistes, a entraîné une congestion monstre qui, à son tour, a rendu la tâche extrêmement difficile pour les équipes chargées du déneigement et celles chargées du remorquage, engendrant ainsi un cercle vicieux permettant à la neige de mieux s'accumuler entre les véhicules arrêtés.

Le MTQ a été dans l'impossibilité de reprendre le contrôle de la situation en ce qui concerne le dégagement de la voie. Plus grave encore, il s'est obstiné dans cette approche trop longtemps sans percevoir, dans toute sa dimension, le drame humain qui se développait progressivement à mesure que les heures passaient. Malgré les moyens à sa disposition, le MTQ n'a pas su voir correctement la situation ni la traiter adéquatement en faisant appel aux ressources qui auraient dû être déployées pour secourir les personnes. Le personnel en place au CIGC était en nombre insuffisant, sans soutien des gestionnaires, avec des équipements informatiques déficients. L'information s'est constituée péniblement et, surtout, n'a pas circulé. Voilà, le premier facteur expliquant les difficultés vécues cette nuit-là par les automobilistes.

Le ministère des Transports a été dans l'impossibilité de reprendre le contrôle de la situation ... il s'est obstiné dans cette approche trop longtemps sans percevoir ... le drame humain

Du côté de la SQ, des lacunes très importantes dans le processus de communication ont également été observées. Les agents en patrouille ont eu peine à se déplacer, ce qui a réduit passablement leur capacité à saisir le problème dans sa juste dimension et, de là, à le communiquer à leurs supérieurs. Une présence plus immédiate et un appui mieux senti des officiers auraient été hautement souhaitables. La chaîne de commandement ne s'est pas déployée pour appuyer les agents sur le terrain. Les mesures

de préparation à la tempête ont été insuffisantes. La capacité de vigie et d'alerte s'est révélée totalement déficiente, ne sollicitant pas, par voie de conséquence, les ressources importantes dont dispose cette organisation.

Tant du côté du MTQ que de celui de la SQ, il n'y a pas eu de prise en main par les gestionnaires d'un problème qui dépassait de beaucoup les capacités et les niveaux d'autorité des personnes directement sur le terrain. Si la situation vécue sur l'A-13 peut trouver sa source en partie chez ceux qui se situaient aux premières loges, il est indéniable que les véritables problèmes sont plus systémiques et que les correctifs doivent balayer beaucoup plus large et plus haut dans les organisations concernées.

Tant du côté du MTQ que de celui de la SQ, il n'y a pas eu de prise en main par les gestionnaires

Quant à la Ville de Montréal, elle était elle-même débordée par une situation très difficile sur le réseau municipal, particulièrement en raison d'autobus de la Société de transports de Montréal (STM) qui se sont enlisés par dizaines et du temps considérablement long de réponse aux appels logés au Service de police de la Ville de Montréal (SPVM). La structure de sécurité civile de la Ville a été enclenchée en soirée pour être démobilisée au début de la nuit. Les pompiers sont intervenus tard dans la nuit, à la suite d'une demande de la SQ.

Les personnes rencontrées lors de la présente enquête sont conscientes des lacunes et dysfonctions observées et souhaitent, pour la très grande majorité, que des correctifs soient apportés. Les changements recommandés touchent essentiellement le MTQ et la SQ, notamment dans leur capacité à effectuer une vigie efficace lors d'événements qui comportent des risques d'affecter la sécurité des personnes et le déclenchement conséquent du processus d'alerte et de mobilisation. D'autres éléments ont également soulevé des questions qui commandent des changements.

Les recommandations proposées dans le présent rapport découlent de l'analyse des problèmes rencontrés les 14 et 15 mars 2017 sur l'A-13 à Montréal, mais elles visent, plus globalement, à assurer un meilleur service public pour que les Québécois puissent mieux composer avec les rigoureuses conditions hivernales qui font partie de notre réalité.

Assurer un meilleur service public

Chapitre 1

Le fil des événements

Les 14 mars et 15 mars 2017, une importante tempête s'abat sur le sud-est du Québec, laissant une accumulation de neige de près de 45 cm dans la région de Montréal. La situation devient rapidement périlleuse sur tout le réseau routier montréalais : les accidents, les véhicules enlisés, les pannes et les sorties de routes se comptent par centaines.

L'A-13 Sud, entre l'A-40 et l'A-20, est un tronçon habituellement très achalandé à l'heure de pointe. Toutefois, les 14 et 15 mars 2017, il devient la scène d'une situation exceptionnelle, extrêmement difficile. Des centaines de voitures et des camions y sont immobilisés durant plusieurs heures, obligeant leurs occupants à passer la nuit dans les véhicules.

Ce tronçon de l'A-13 Sud est constitué de dépressions, de montées et de tunnels. La neige s'y accumule facilement. Entre l'A-40 et l'A-20, on y retrouve les échangeurs menant à l'A-40 et à l'A-520, la sortie menant à la rue Louis-A.-Amos et à la rue Hickmore², puis l'échangeur pour l'A-20.

La responsabilité de déneiger ce segment d'autoroute incombe au MTQ qui confie la tâche à Roxboro Excavation inc., en vertu d'un contrat de déneigement. Le ministère accorde à Remorquage Burstall Conrad inc. un contrat de remorquage exclusif sur ce tronçon de l'A-13 Sud.

Les 14 et 15 mars 2017, les bulletins météorologiques annoncent d'importantes perturbations mais, on le constatera plus tard, ils sous-estiment la quantité des précipitations de neige. La tempête commence vers 14 h 30 et s'intensifie au cours de l'après-midi, en soirée et au début de la nuit. Son effet se conjugue à une circulation automobile lourde. Mais ce jour-là, les choses se gâtent rapidement. Pour une meilleure compréhension de ce qui s'est passé, voyons le fil des événements selon les divers segments de la route et selon la situation vécue par les services publics concernés.

² Par souci de concision, cette sortie sera nommée dans le rapport : « *la sortie de la rue Hickmore* ».

1.1 Le segment de l'A-13 Sud situé entre l'échangeur de l'A-40 et la sortie de la rue Hickmore

En ce qui concerne le tronçon de l'A-13 Sud situé entre l'échangeur de l'A-40 et la sortie de la rue Hickmore, dès 18 h 04, un premier camion s'enlise dans la bretelle donnant accès à l'A-520 Est. Puis à 19 h 59, un autre poids lourd se met en portefeuille sur la voie de l'A-13 Sud, juste avant la sortie de la rue Hickmore. À 20 h 30, un troisième camion bloque la bretelle d'accès à l'A-520 Ouest.

Dès 18 h 04, un premier camion s'enlise

Cela provoque une congestion monstre. La situation est catastrophique. L'autoroute devient un immense stationnement. Plusieurs camions sont mis en portefeuille et des centaines de véhicules sont coincés dans la neige, en panne ou empêchés d'avancer.

Vers 2 h 00, dans la nuit du 15 mars, le sergent Sebastiano Di Grande et l'agent Jean-Daniel Arpin de la SQ circulent en voiture en sens inverse sur l'A-13 Nord. Ils constatent l'ampleur de la congestion sur l'A-13 Sud.

Avec l'aide d'un surveillant de contrat du MTQ, M. Armand Renaud, ils procèdent durant plusieurs heures à l'évacuation des voitures coincées, par la sortie menant à l'A-520 Ouest. Vers 4 h, afin de pouvoir poursuivre l'évacuation en toute sécurité, la SQ ferme l'A-13 Sud à la hauteur de l'échangeur de l'A-40. Les véhicules se trouvant entre l'échangeur de l'A-520 et la rue Hickmore, doivent être retournés et circuler à contre-sens jusqu'à la bretelle de l'A-520 Ouest. Un policier et le surveillant de contrat du MTQ, se rendent à pied à la rencontre des automobilistes pour les aider à déneiger leur véhicule et à repartir. Les véhicules lourds ne sont pas évacués tout de suite pour éviter qu'ils entravent le processus.

Par la suite, les opérations de remorquage des véhicules abandonnés et le déneigement de la route débutent. À 11 h 42, le 15 mars, l'A-13 Sud est rouverte à la circulation.

La circulation sur le tronçon de l'A-13 Sud situé entre l'A-40 et l'A-520 a été interrompue à compter de 20 h 30, le 14 mars, et un dégagement progressif a débuté vers 2 h 30, le lendemain. Sur la partie de l'A-13 Sud située entre l'A-520 et la sortie de la rue Hickmore, la circulation a été interrompue à 19 h 59, le 14 mars, et un dégagement progressif a été entrepris vers 6 h 30, le lendemain.

1.2 Le segment de l'A-13 Sud situé entre la sortie de la rue Hickmore et l'échangeur de l'A-20

Sur le segment de l'A-13 Sud situé entre la sortie de la rue Hickmore et l'échangeur de l'A-20, vers 19 h 15, un camion est mis en portefeuille dans la bretelle d'accès menant à l'A-20 Est. À 20 h 05, un second poids lourd s'enlise dans cette même bretelle. Il s'ensuit une importante congestion de ce tronçon de l'A-13 Sud.

Importante congestion de ce tronçon

À 21 h 33, Remorquage Burstall Conrad inc. est prête à remorquer les deux véhicules. Toutefois, un des deux chauffeurs de camion refuse le remorquage et préfère attendre que la route soit déneigée, bloquant ainsi l'accès. À 1 h 45 du matin, l'agent Jean-Daniel Arpin de la SQ, force le camionneur à dégager la voie et à utiliser les services de Remorquage Burstall Conrad inc. La bretelle A-13 Sud/A-20 Est est débloquée. Par la suite, l'A-13 Sud se libère peu à peu entre la sortie de la rue Hickmore et la bretelle de l'A-20.

La circulation sur ce segment de l'A-13 Sud a donc été interrompue à compter de 19 h 15, le 14 mars, et un dégagement progressif a débuté vers 2 h, le 15 mars.

1.3 Le déclenchement des mesures d'urgence

Ce n'est qu'au milieu de la nuit du 15 mars que les mesures d'urgence ont été déployées par le MTQ et la SQ, en collaboration avec le Service de sécurité incendie de Montréal (SIM), pour venir en aide aux sinistrés confinés dans leur véhicule depuis plusieurs heures.

Que s'est-il passé dans chacune des organisations?

Que s'est-il passé dans chacune des organisations?

- MTQ

Le 14 mars, de 18 h à minuit, 6 techniciens dont M. Patrick Gaboury, chef d'équipe, travaillent au Centre intégré de gestion de la circulation (CIGC) du MTQ; à compter de minuit, ils sont 5. Aucun employé cadre n'est présent sur place. Ces techniciens effectuent la surveillance du réseau routier montréalais. Leur travail repose pour l'essentiel sur les images qu'ils observent en direct sur des écrans alimentés par un réseau de 445 caméras couvrant le réseau extérieur, mais aussi le pont-tunnel Louis-Hyppolyte-La Fontaine, les tunnels Ville-Marie et Viger, de même que des corridors de secours et autres lieux. Il faut noter, en outre, que les employés du CIGC n'ont plus accès aux communications radio de la SQ, et ce, depuis quelques mois.

Dès 20 h 40, monsieur Gaboury communique par message texte avec son supérieur immédiat, M. Pierre Charbonneau, chef de service par intérim du CIGC ; son message se lit ainsi : « *A-13 Sud et Nord accès A-520 Est camion coincé par la neige. Seule la bretelle A-13 Nord accès A-520 Est libre, les 3 autres accès sont fermés par des camions qui sont coincés dans les bretelles.* »

À 21 h 26, monsieur Gaboury transmet un second message texte à monsieur Charbonneau : « *Décarie Sud-Côte St-Luc. Trop de véhicules, ça ne passe plus.* » Les deux hommes se parlent par téléphone. Monsieur Gaboury réitère à monsieur Charbonneau que la situation est difficile sur tout le réseau routier, que 3 des 4 bretelles de l'échangeur raccordant l'A-13 et l'A-520 sont fermées et que des camions semi-remorques y sont enlisés.

À 21 h 34, monsieur Charbonneau transmet un message texte à 12 personnes faisant partie d'un groupe d'urgence pour les événements majeurs de la DGAMPS³ du MTQ, constitué notamment de M. Fadi Moubayed, directeur des projets et de l'exploitation du réseau et coordonnateur régional en sécurité civile du MTQ et de M. Éric Dagenais, répondant régional en sécurité civile du MTQ⁴. Le libellé du message est le suivant : « *État de situation, Décarie sud fermée à côte St-Luc trop de véhicules enlisés. 3 des 4 bretelles de A-13 pour 520 fermées, trois semi-remorques enlisés, très difficile sur tout le réseau.* »

À 21 h 37, monsieur Dagenais répond à ce message que le Centre de coordination en sécurité civile (CCSC) du MTQ lui demande « *un topo des fermetures de la DGAMPS (...)* » À 21 h 38, monsieur Moubayed ajoute : « *On ne lâche pas... c'est une tempête épouvantable* ». À 21 h 47, monsieur Dagenais informe par courriel Mme Johanne Banville, répondante ministérielle de la sécurité civile au CCSC, de la situation et à 21 h 49, il avise les 12 personnes du groupe d'urgence de la transmission de ce courriel à madame Banville.

À 22 h 38, monsieur Gaboury communique à nouveau avec son supérieur, monsieur Charbonneau, par message texte : « *Décarie Sud /Côte St-Luc. Commence à passer tranquillement voie de gauche. Juste comme ça, il aurait fallu plus de personnel CDT et nous compris.* »

À 0 h 55, monsieur Gaboury transmet un nouveau message texte à monsieur Charbonneau : « *A-13 Sud nous avons très très gros problème, congestion jusqu'à A-40, plusieurs camions et autos coincés, j'ai même eu une conférence téléphonique avec la sécurité civile et les partenaires. A-13 Sud accès A-20 Est fermée depuis un bout.* »

³ Direction générale adjointe de la métropole et des projets stratégiques.

⁴ Font également partie de ce groupe, M. Borislav Milisav, directeur adjoint de l'exploitation du réseau et 1^{er} adjoint au coordonnateur régional en sécurité civile, Mme Caroline Fontaine, 2^e adjointe au coordonnateur régional en sécurité civile et messieurs Yves Trudelle, chef de service des centres d'opération de Repentigny et d'Anjou, et Jérôme Laplante, agent d'information au sous-ministériat aux grands projets.

Durant la soirée et la nuit, M. Marcel Dumoulin, surveillant de contrat du MTQ sur le terrain, demeure en communication avec monsieur Gaboury et les employés de Roxboro Excavation inc. pour tenter de faire dégager l'A-13 Sud. Il s'informe de la position des déneigeuses; l'entrepreneur répond à plusieurs reprises : « *On est en direction!* »

À 3 h 07, à la suite de la demande de l'agente Oksana Gerasimova de la SQ d'obtenir des autobus de la Société de transport de Montréal (STM) pour venir en aide aux sinistrés, monsieur Gaboury transmet un nouveau message texte à monsieur Charbonneau : « *Appelle-moi* ». Monsieur Charbonneau communique immédiatement avec monsieur Gaboury qui lui apprend que des gens sont coincés depuis plus de 6 heures dans leur véhicule. Monsieur Gaboury joint ensuite le répondant régional en sécurité civile du MTQ, M. Éric Dagenais, pour l'informer de la situation. Les procédures de mesures d'urgence sont mises en place avec les intervenants des différentes organisations.

À 3 h 19, au cœur de la nuit, M. Pierre Charbonneau transmet un courriel à 40 personnes, incluant les gestionnaires du MTQ et les autorités sous-ministérielles : « *Situation particulière sur l'A-13 Sud, l'autoroute est fermée en plusieurs tronçons entre l'A-40 et A-20, plusieurs véhicules enlisés certains depuis près de 6 h, l'assistance des partenaires est demandée pour porter secours aux usagers prisonniers de leurs voitures. À suivre.* » À 4 h, un second courriel est transmis aux mêmes personnes pour les informer qu'on estime à une centaine le nombre de véhicules immobilisés sur l'A-13 et à 4 h 07, un troisième courriel pour les aviser de la fermeture de l'A-13 pour une durée indéterminée.

- [Sûreté du Québec](#)

Du côté de la SQ, la situation est également très difficile.

À 16 h 37 dans la journée du 14 mars, compte tenu de la détérioration des conditions climatiques, l'Opération Dégivreur, phase B, est déclenchée pour le Poste autoroutier Centre qui est responsable de la région de Montréal. Cette opération de mesures d'urgence est mise en œuvre par la SQ lors de conditions routières hivernales difficiles. Elle est constituée de 5 phases, soit les phases A, B, C, D et E. La phase B implique du personnel supplémentaire et l'examen de la possibilité de faire appel aux mesures d'urgence. La phase C est mise en branle lorsque des routes sont fermées par le MTQ, que l'accès est interdit par la SQ et que les mauvaises conditions perturbent ou paralysent les travaux d'entretien. La phase D implique l'évacuation d'un grand nombre de personnes et la mise en place d'un centre d'hébergement.

M. Richard Portugais, chef d'équipe au Centre de gestion des appels (CGA) de la SQ, travaille lors de la tempête des 14 et 15 mars. Il reçoit plusieurs appels relatifs à la congestion sur l'A-13 Sud; ces appels sont traités par le CGA comme un seul

événement. Ils sont associés à l'entrave dans la bretelle d'accès menant de l'A-13 Sud à l'A-20 Est, et intégrés sous une même carte d'appel qui identifie l'événement comme étant : « *Collision matérielle* ».

Le soir de la tempête, compte tenu de l'obligation de jumeler les patrouilleurs après 19 h 30, seulement trois autos de patrouille sont disponibles pour le Poste autoroutier Centre. Vers 21 h 00, l'agent Dominique Sauvé, superviseur de relève, patrouille sur le réseau. En voulant assister un collègue qui répond à un appel d'urgence, il reste pris dans l'embouteillage de l'A-13 Sud à la hauteur de la bretelle menant à l'A-520 Est. Durant la soirée, il demeure en communication avec son supérieur, le lieutenant Yannick Bélanger, directeur intérimaire du Poste autoroutier Centre. Il l'informe de la congestion et lui indique qu'il est en train de régler la situation car il croit, à partir de ce qu'il voit, que la congestion est uniquement causée par l'entrave dans la bretelle d'accès menant à l'A-20 Est; il demeure en contact durant la soirée avec Remorquage Burstall Conrad inc., des représentants du SPVM et du MTQ pour tenter de régler la situation.

À 23 h 30, l'agente Oksana Gerasimova, qui est au poste de police et reçoit des appels de personnes coincées sur l'A-13 Sud, s'inquiète de la situation. Elle parle avec le superviseur de relève, l'agent Sauvé, pour lui suggérer de communiquer à son tour avec le lieutenant Paul Arsenault, l'officier en disponibilité de la SQ, et ce, afin que la phase C de l'Opération Dégivreur soit déclenchée. Aucune suite n'est donnée à la suggestion de l'agente Gerasimova.

Aucune suite n'est donnée à la suggestion de l'agente Gerasimova

Ce n'est que beaucoup plus tard, soit à 2 h 53 que monsieur Portugais du CGA, après avoir reçu un appel de l'agent Sauvé, communique avec le lieutenant Paul Arsenault, pour l'aviser que des citoyens sont pris depuis plus de 8 heures sur l'A-13 Sud.

À 3 h 24, le lieutenant Arsenault effectue des démarches en vue de requérir l'assistance du Service des incendies de Montréal pour évacuer les gens coincés sur l'autoroute. Vers 3 h 25, pour faciliter l'évacuation des automobilistes, l'équipe de nuit de la SQ prend la décision de fermer l'A-13 Sud à la hauteur de l'A-40. Une auto patrouille du Poste autoroutier de Laval est demandée en assistance. Vers 4 h 00, ce segment d'autoroute est fermé.

À 4 h 16, le capitaine Michel Lapointe, officier des mesures d'urgence, déclenche la phase C de l'Opération Dégivreur. À 4 h 29, les véhicules d'intervention du Service d'incendie de Montréal (SIM) sont sur place et à 5 h 25, des autobus sont disponibles sur les lieux pour accueillir les sinistrés. Vers 7 h 09, un centre d'hébergement d'urgence est ouvert à Lachine et 6 personnes s'y rendent.

- [La Ville de Montréal](#)

La Ville de Montréal dispose d'un mécanisme de coordination appelé *Comité avisier en sécurité civile de l'agglomération de Montréal* (CASC). Ce comité est constitué en vertu du Plan de sécurité civile de l'agglomération de Montréal. Il a pour mandat d'intervenir en amont d'un événement qui constitue un risque important pour la santé de la population. Il est composé de représentants de différents services ou organisations tels que le SIM, le SPVM, Urgence-Santé, le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal et la STM.

À 23 h 55, une conférence téléphonique de ce comité est organisée. Mme Anick Maletto, conseillère de garde du Centre de sécurité civile (CSC), communique avec le CIGC pour qu'un responsable du MTQ se joigne à la conférence; le chef d'équipe du CIGC, M. Patrick Gaboury, y représente le MTQ. Il faut noter qu'il n'est pas une personne identifiée comme personne-ressource du MTQ à ce comité.⁵ Durant la conférence téléphonique, monsieur Gaboury mentionne que l'A-20 Est est bloquée à cause d'un problème au rondpoint Dorval, que l'A-13 Sud et Décarie sont fermées et qu'il est difficile de déneiger les routes en raison des nombreux véhicules enlisés ou abandonnés.

Les participants conviennent de refaire le point une heure plus tard. Monsieur Gaboury ne participe pas à la seconde conférence téléphonique en raison du volume important d'appels au CIGC.

- [Ministère de la Sécurité publique](#)

Dans la soirée du 14 mars et la nuit du 15 mars, M. Éric Doneys, conseiller en sécurité civile, responsable régional pour Montréal-Laval-Lanaudière-Laurentides, ne reçoit pas d'information relative à la situation qui prévaut sur l'A-13 Sud.

1.4 Les prévisions météorologiques

Dès le 13 mars 2017, des avertissements de tempête hivernale sont émis par Environnement et Changement climatique Canada (ECCC). À 16 h 53, ce jour-là, le Centre des opérations gouvernementales (COG) du MSP en informe ses partenaires

⁵ Un courriel du 13 avril 2016, transmis par M. Éric Dagenais, répondant régional en sécurité civile et mesures d'urgence de la direction adjointe de l'exploitation du réseau, Service de soutien à l'exploitation métropolitaine du MTQ, identifiait le coordonnateur régional, M. Fadi Moubayed, les 1er et 2e adjoint au coordonnateur régional, M. Borislav Milisav et Mme Caroline Fontaine, ainsi que monsieur Dagenais, comme personnes-ressources de la Direction des projets et de l'exploitation du réseau. Monsieur Gaboury n'en fait pas partie.

gouvernementaux, dont le MTQ et la SQ. Un bulletin d'information basé sur les données de ECCC, précise que l'« *intensité du système reste imprécise puisque les différents modèles de prévisions n'offrent pas encore de consensus sur les quantités attendues* » et que la faible densité de la neige « *pourrait permettre des accumulations plus abondantes que prévu.* » Le bulletin ajoute qu'avant 18 h, le 14 mars, le secteur de Montréal aura reçu entre 5 et 10 cm de neige et que la nuit de mardi à mercredi apportera de 10 à 20 cm supplémentaires. Des vents pouvant aller jusqu'à 70 km/h sont également prévus.

À 11 h 42, le 14 mars, ECCC transmet un nouveau message aux organismes d'urgence dont le MSP et le MTQ indiquant que la tempête se développe comme le prévoyait le message précédent : « *en plus de la neige légère, mais abondante, la particularité du système est le vent fort, généralement en rafales jusqu'à 70km/h, qui causera plusieurs heures de poudrière généralisée et de visibilité réduite.* »

Bien qu'il reçoive de l'information du COG, le MTQ utilise davantage pour se guider dans ses opérations les bulletins météorologiques d'Enviromet International Inc. À compter du 13 mars, pour le secteur Anjou (qui inclut le secteur visé par le présent rapport), les prévisions annoncent : « *avertissement de tempête hivernale en vigueur.* » Toutefois, elles sous-estiment l'importance des précipitations à venir. Voici certaines données tirées des rapports météorologiques d'Enviromet international Inc. :

Elles sous-estiment
l'importance des
précipitations à venir

Date et heure de l'émission du bulletin	Période visée	Accumulation totale de neige prévue	Description	Vents Vitesse (km/h)
13 mars 2017, 15 h (moyen terme)	De mardi 14 mars 3 h à mercredi 15 mars 15 h	15,9 cm	Neige faible à partir de 9 h le 14 mars Neige très faible à partir de 9 h le 15 mars	Entre 10 et 30 km/h
13 mars 2017, 21 h (moyen terme)	De mardi 14 mars 9 h à mercredi 15 mars 21 h	17,2 cm	Neige faible	Entre 15 et 35 km/h
14 mars 2017, 6 h (court terme)	Mardi 14 mars de 6 h à 19 h	4,2 cm	Neige très faible de 7 h à 10 h Neige faible de 10 h à 19 h	Entre 20 et 35 km/h
14 mars 2017, 6 h (moyen terme)	De mardi 14 mars 18 h à jeudi, 16 mars, 6 h	14,7 cm	Neige faible de 18 h à 21 h le 14 mars (2,9 cm) Neige modérée de 21 h à 24 h le 14 mars (4,8 cm) Neige faible de 0 h à 18 h le 15 mars Neige très faible par la suite	Entre 15 et 30 km/h
14 mars 2017, 15 h (court terme)	Mardi 14 mars 15 h à mercredi 15 mars 4 h	11,4 cm	Neige faible	Entre 25 et 40 km/h
14 mars 2017, 21 h (court terme)	Mardi 14 mars 21 h à mercredi 15 mars 10 h	8,7cm	Neige modérée de 21 h à 23 h le 14 mars Neige faible de 23 h le 14 mars à 10 h le 15 mars	Entre 15 et 40 km/h

En réalité, les 14 et 15 mars 2017, selon les données d'ECCE, 45 cm de neige sont tombés sur Montréal⁶.

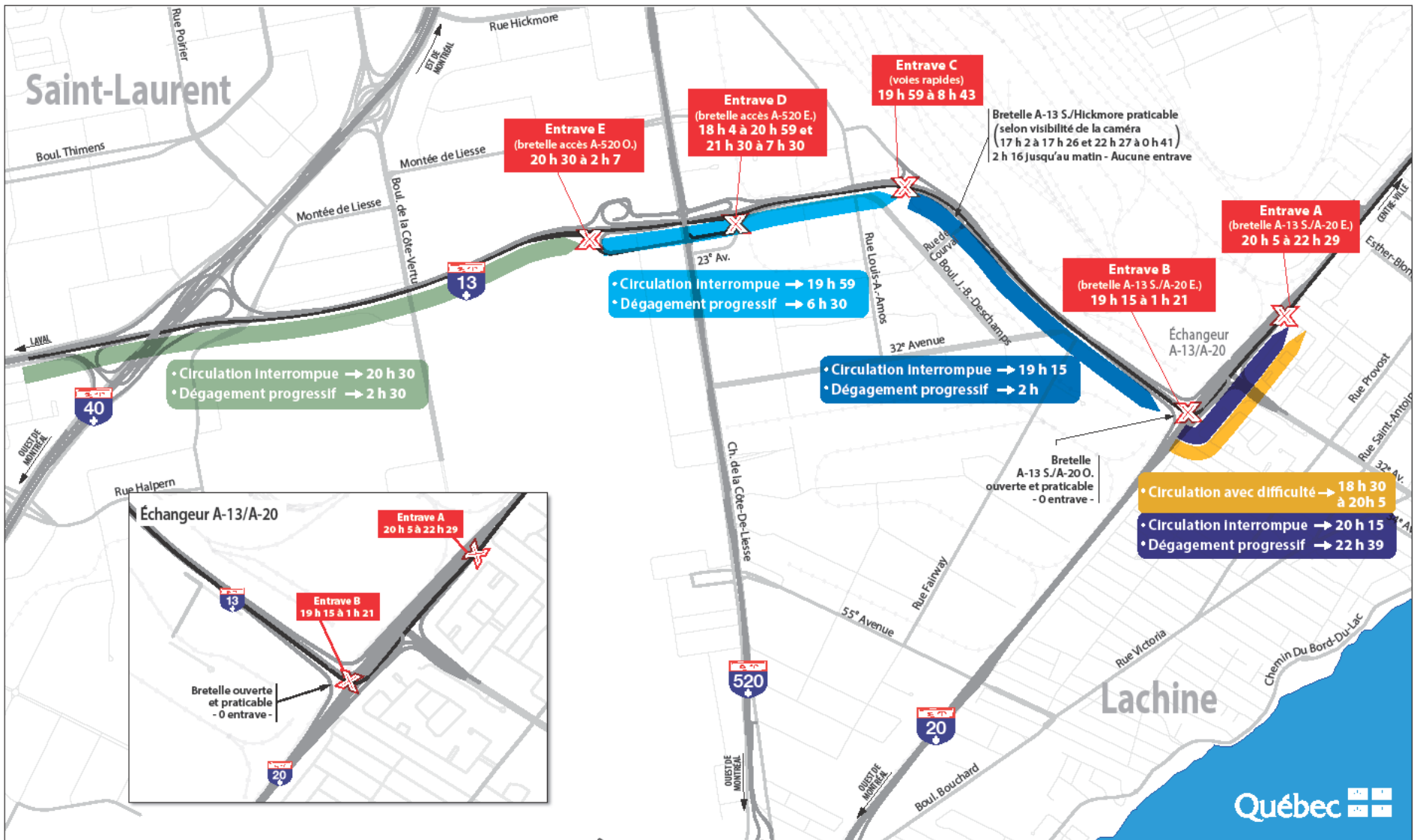
⁶ Carte identifiée comme suit : Snow_Neige_20170314-15_MDDELCC+ECCE+CoCoRaHS préparée par ECCE.

1.5 Le contexte géographique

Le tronçon de l'A-13 Sud à l'étude est situé à proximité de l'aéroport Montréal-Trudeau, dans une vaste zone industrielle. Sauf dans l'échangeur de l'A-13 menant à l'A-40, les virages des entrées et sorties d'autoroute sont serrés, en épingle, étroits ou en pente. L'autoroute est constituée de montées et de descentes. En aucun endroit, la bande centrale qui sépare l'A-13 Sud de l'A-13 Nord ne permet d'effectuer en cas d'urgence un demi-tour; de plus, il n'y a pas de voie de desserte. L'A-13 Sud se termine à l'A-20, une route perpendiculaire. L'illustration de la page suivante donne une vue d'ensemble de la localisation des différentes entraves observées sur l'A-13 dans la soirée du 14 et la nuit du 15 mars.

A-13 – Contexte géographique

MONTRÉAL



1.6 Le déneigement

L'entreprise Roxboro Excavation inc. est responsable du déneigement de l'A-13, dans les deux directions, de l'A-20 jusqu'à l'extrémité nord du pont Louis-Bisson, en vertu d'un contrat conclu le 1er mai 2015. Ce contrat vient à échéance

**L'entreprise Roxboro
Excavation inc. est
responsable du déneigement**

le 1er juin 2017; la saison contractuelle débute le 9 novembre de chaque année et se termine le 14 avril de l'année suivante. Roxboro Excavation inc. est également responsable d'autres circuits de déneigement pour le MTQ.

Entre 14 h et 16 h, le 14 mars, Roxboro Excavation inc. procède au déneigement et à l'épandage d'abrasifs sur l'ensemble de son circuit. Vers 18 h 30, l'équipe de travail est remplacée, une vérification de la machinerie est effectuée et les camions sont chargés d'abrasifs. Vers 18 h 45, la nouvelle équipe quitte le garage de l'entreprise⁷ pour se diriger vers le poste de contrôle avec pesée de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), situé sur l'A-13 Sud, à Laval, juste avant le pont Louis-Bisson. Ce poste de contrôle constitue le point de départ du convoi de déneigement et de déglçage. Toutefois, le 14 mars, la circulation pour s'y rendre est très dense. Normalement, les chasse-neiges auraient dû y arriver vers 18 h 50. Or, ce n'est qu'entre 20 h 06 et 20 h 54 qu'ils y parviennent et qu'ils sont dès lors en mesure de reprendre les travaux de déneigement et d'épandage d'abrasifs sur l'A-13 Sud. Cependant, le convoi demeure immobilisé au-dessus du viaduc de l'A-40 en raison de la congestion. Finalement, les activités de déneigement n'ont pu reprendre que beaucoup plus tard dans la nuit.

1.7 Les informations aux usagers de la route

Habituellement, Radio Circulation 730 AM diffuse des bulletins de circulation en temps réel de 4 h 30 le matin jusqu'à minuit et des informations en différé de minuit à 4 h 30. Exceptionnellement, dans la nuit du 14 au 15 mars 2017, en raison des conditions routières extrêmement difficiles, Radio Circulation 730 AM continue à fournir des informations en direct durant toute la nuit.

En ce qui concerne le compte Twitter Qc511_Mtl, le mardi 14 mars 2017, les trois messages suivants concernant l'événement de l'A-13 sont diffusés:

⁷ Le garage est situé au 1 350, rue Hymus, à Dorval.

À 20 h 35 : « #A13 sud sortie A-520 est fermée suite à accident »

À 21 h 23 : « #A13 sud, sorties pour A-520 et pour A-20 est pour incident, meilleure solution A-20 ouest pour dégager »

À 22 h 02 : « #A13 nord sortie A520 ouest fermée pour incident »

Par la suite, aucun message n'est transmis sur ce compte avant 6 h 07, le 15 mars.

Les informations concernant les entraves...incomplètes

Sur le Site Québec 511, durant la nuit, les informations concernant les entraves et fermetures dans la région montréalaise demeurent incomplètes.

Quant aux différents panneaux électroniques à messages variables installés le long des routes, à 4 h 12, le 15 mars, le panneau sur l'A-13 à la hauteur du pont Louis-Bisson indique : « A-13 Sud incident fermée à A-40 ». Les messages précédents concernant l'A-13, sur les différents panneaux, indiquaient qu'il y avait des incidents ou accidents dans les bretelles d'accès à l'A-20 ou à l'A-520.

1.8 Autres événements majeurs survenus ailleurs sur le réseau routier

Dans l'après-midi et la soirée du 14 mars, d'autres événements majeurs sont survenus dans la région autoroutière du Grand Montréal et ont mobilisé les services d'urgence du MTQ et de la SQ. Parmi ces événements, soulignons les suivants :

- À 15 h 17, sur l'A-20 Ouest, à la hauteur de Saint-Zotique, 3 carambolages dont un impliquant un camion-citerne contenant plusieurs milliers de litres d'hypochlorite de sodium, avec une personne décédée;
- À 16 h 14, sur l'A-25 Sud, à la hauteur du km 20, à Laval, collision entre 7 véhicules impliquant plusieurs blessés;
- À 18 h 18, sur l'autoroute 40 Ouest à la hauteur de l'Assomption, carambolage impliquant plusieurs véhicules, avec une dizaine de blessés;
- À 23 h 01, sur l'A-20 Ouest à la hauteur du pont-tunnel Louis-Hyppolyte-La Fontaine, collision avec voiture en dessous d'un camion semi-remorque.

1.9 En bref

Les 14 et 15 mars 2017, tous les ingrédients étaient malheureusement présents pour engendrer l'immense cafouillage qui est survenu sur l'A-13 Sud : tempête hivernale d'une intensité inattendue, configuration de l'autoroute, refus d'un camionneur de se faire remorquer, véhicules des patrouilleurs de la SQ et du MTQ coincés dans la congestion, convoi de déneigement paralysé, communication déficiente entre les différents intervenants, informations incomplètes et accumulation d'entraves sur tout le réseau routier. Cette conjoncture a entraîné une situation inacceptable : des centaines de personnes ont passé la nuit dans leur véhicule, laissées à elles-mêmes dans le froid et la tempête.

Tous les ingrédients étaient malheureusement présents

Les chapitres suivants permettront de voir, de façon plus précise, ce qui n'a pas fonctionné et les enseignements qui s'en dégagent, de même que les corrections et les améliorations qu'il conviendrait d'apporter afin qu'une telle situation ne se reproduise pas.

Chapitre 2

Une communication dramatiquement déficiente

Au terme de la reconstitution des événements survenus les 14 et 15 mars 2017 et des multiples rencontres que nous avons tenues avec les représentants concernés du MTQ, de la SQ et de la Ville de Montréal, deux constats majeurs ressortent :

**Deux constats majeurs
ressortent**

- La communication horizontale entre les divers acteurs sur le terrain n'a pas fonctionné adéquatement;
- La communication verticale entre les acteurs sur le terrain et leurs supérieurs a été, à toutes fins utiles, largement déficiente, révélant ainsi des lacunes majeures sur le plan organisationnel et opérationnel, tant au MTQ qu'à la SQ.

Par ailleurs, une série de facteurs se sont conjugués pour ajouter à la problématique et cumuler leurs effets dans ce qui est devenu une situation pénible, gravement inconfortable, voire dangereuse, pour les quelques centaines d'automobilistes immobilisés sur l'A-13 Sud pendant de longues heures.

2.1 Une information qui peine à se constituer et qui n'est pas relayée

Le Centre intégré de gestion de la circulation (CIGC) du MTQ est responsable d'assurer la télésurveillance du réseau routier supérieur de la grande région métropolitaine. En activité 24 heures par jour, le CIGC est équipé de 445 caméras situées aux endroits les plus stratégiques du réseau supérieur, ce qui permet normalement d'intervenir rapidement pour assurer la sécurité des usagers et assurer la fluidité de la circulation. Le CIGC, selon les besoins, communique avec les surveillants routiers du ministère, les services policiers, les services de remorquage et autres intervenants pour faire en sorte que les entraves à la circulation qu'il détecte soient le plus rapidement possible prises en charge et traitées adéquatement.

Le CIGC est aussi responsable, en dehors des heures régulières de travail de répondre aux appels des citoyens qui utilisent la ligne 511 Info Transports. En outre, il lui revient de communiquer avec les usagers de la route par le biais des panneaux à messages variables installés à divers endroits sur le réseau et par son compte Twitter. En bref, son rôle est de fournir une

information complète et précise de ce qui se passe sur le réseau du MTQ dans la région métropolitaine de Montréal. Or, force est de constater que ce ne fut pas le cas dans la nuit du 14 au 15 mars.

Dans la soirée du 14 mars, le personnel habituel pour le quart de nuit (de 18 h à 6 h) est composé de 6 personnes (5 personnes à compter de minuit) incluant le chef d'équipe, monsieur Patrick Gaboury. Dès le départ, l'équipe est

L'équipe est lourdement sollicitée

lourdement sollicitée en raison du trafic habituel de l'heure de pointe aggravé ce jour-là par une neige abondante qui tombe depuis le milieu de l'après-midi. Les préposés aux appels sont rapidement débordés. Par exemple, leur attention est d'abord attirée par des incidents dangereux qui se produisent dans le tunnel Ville-Marie (des automobilistes s'arrêtent dans le tunnel pour déneiger leur véhicule) et par une situation d'ensemble très difficile sur l'autoroute Décarie. La situation s'alourdit toute la soirée et des incidents multiples sont rapportés sur l'ensemble du réseau.

Entre 18 h et 20 h, la congestion est sévère et généralisée mais ce n'est ni surprenant, ni anormal aux yeux des préposés habitués à ces situations, notamment par mauvais temps à l'heure de pointe de fin d'après-midi. De nombreuses bretelles

La congestion est sévère et généralisée

d'autoroutes sont bloquées par des camions enlisés. La circulation sur l'A-13 Sud est à peu près arrêtée, mais ça bouge un peu lorsqu'une bretelle est rouverte et puis, quelques minutes plus tard, une autre se referme... et ainsi de suite. On

croit encore que les choses vont finir par s'améliorer.

Toute la soirée, les préposés et le chef d'équipe sont débordés et arrivent difficilement à se faire un portrait réel de la situation d'ensemble. Les communications avec les patrouilleurs du MTQ sur la route sont difficiles puisque ces derniers, occupés à traiter de nombreux incidents particuliers, ont eux-mêmes de la difficulté à circuler et ne réalisent pas, autrement que très progressivement, l'ampleur du problème qui est en train de se créer partout, et notamment sur le segment de l'A-13 Sud situé entre l'A-40 et l'A-20. L'information que les patrouilleurs communiquent au CIGC demeure donc fragmentaire. Pour ajouter aux difficultés, les patrouilleurs et les surveillants de contrat ne disposent pas tous d'un téléphone cellulaire et se déplacent dans des véhicules qui ne sont pas tous munis d'un système de traction intégrale.

Les patrouilleurs de la SQ affectés à ce secteur ont également beaucoup de difficulté à se déplacer et l'information qu'ils transmettent est minimale et incomplète. De plus, le CIGC ne dispose plus de l'accès direct aux communications-radio de la SQ depuis février dernier, moment où la Sureté s'est dotée d'un nouveau système encrypté. Or, l'écoute des communications-

radio des patrouilleurs sur la route constituait, pour les préposés du CIGC, un outil précieux pour se faire une image plus précise et plus complète des problématiques en cours de développement sur le réseau.

Du côté du CIGC, on conserve toute la soirée l'espoir que la situation va finir par se régulariser et que les nombreux efforts faits auprès de l'entreprise chargée du déneigement dans ce secteur (Roxboro Excavation inc.) produiront des résultats. Or, la réalité est toute autre, les camions de Roxboro Excavation inc. sont eux-mêmes coincés dans la file de véhicules s'allongeant sur l'A-13 et ne peuvent avancer.

Pendant toute la soirée, on s'acharne à multiplier les efforts pour faire remorquer les véhicules qui entravent la route et effectuer le déneigement sans réaliser que le temps serait venu, sûrement avant minuit, de solliciter de l'aide et de passer la responsabilité des opérations de secours aux personnes responsables de ce genre d'opération, soit la SQ et les services d'urgence.

On s'acharne à multiplier les efforts pour faire remorquer les véhicules et effectuer le déneigement

De son côté, le Centre de la sécurité civile de Montréal, qui a pris l'initiative d'organiser une conférence téléphonique peu avant minuit, n'a pas communiqué avec la bonne personne-ressource au MTQ, ajoutant ainsi aux lacunes de communication; plutôt que d'appeler l'une ou l'autre des personnes du ministère qui étaient identifiées dans les consignes, on a plutôt appelé le chef d'équipe du CIGC, monsieur Gaboury qui était, comme on l'a vu, complètement débordé et qui n'a de toute façon aucune responsabilité en matière de sécurité civile. Ce dernier a répondu à des questions touchant particulièrement le rondpoint Dorval et mentionné que l'A-13 était fermée, mais sans plus de détail. Pour le reste, il aurait fourni une information incomplète et très générale sur la situation qui prévalait alors et est ensuite retourné à son travail.

Les autres intervenants participants à cette conférence téléphonique ont fait état de diverses problématiques observées sur le réseau municipal. Au terme du tour de table, il a été conclu que les informations obtenues ne justifiaient pas la nécessité d'activer l'organisation de la sécurité civile et l'ouverture du Centre de coordination des mesures d'urgence de Montréal. Un deuxième appel tenu une heure plus tard se conclut sur un constat d'amélioration de la situation. Monsieur Gaboury du MTQ n'a pu participer à cet appel en raison de sa charge de travail.

En fait, il ressort clairement de ce qui précède que l'information concernant la situation réelle qui prévalait sur tout le réseau, et

L'information... n'a jamais circulé en dehors du GIGC

notamment sur le segment de l'A-13 Sud situé entre l'A-40-et l'A-20, s'est constituée de façon pénible et fragmentaire tout au long de la soirée; cette information n'a jamais circulé en dehors du CIGC, à part quelques

communications générales que monsieur Gaboury a transmises à son supérieur monsieur Charbonneau... lesquelles, comme il sera exposé plus loin, n'ont pas engendré de prise en main de la problématique par les gestionnaires du MTQ.

Par ailleurs, nous avons appris que les équipements informatiques du CIGC souffrent de lenteurs et de dysfonctions diverses, particulièrement lorsqu'ils sont très sollicités, ce qui était évidemment le cas au moment de la tempête.

De plus, la formation du personnel du CIGC n'est pas aussi complète que celle que reçoivent les préposés aux appels du 911, alors que leur travail apparaît tout aussi exigeant. Cette situation est anormale et mérite d'être corrigée.

Dans ce contexte :

- Il est recommandé que le ministère des Transports entreprenne une revue exhaustive de l'organisation et du fonctionnement du Centre intégré de gestion de la circulation (CIGC) de Montréal, afin de s'assurer que ce centre soit en mesure de répondre en tout temps à sa mission qui est d'assurer la sécurité des usagers de la route et de favoriser la mobilité des personnes et des biens en fournissant une information complète et précise sur l'état du réseau de la grande région de Montréal sous la responsabilité du ministère. L'examen devra notamment porter :
 - sur la classification et le niveau d'emploi des personnes préposées aux appels;
 - sur la formation du personnel, lors de l'embauche et en cours d'emploi;
 - sur le rôle particulier du chef d'équipe et sa sensibilisation à détecter et à traiter les situations particulières;
 - sur le besoin d'avoir un gestionnaire sur place lors de situations météorologiques identifiées ou d'événements générateurs d'achalandage sur le réseau;
 - sur la nécessité d'avoir en tout temps un gestionnaire de garde qui prend en main une situation problématique dès qu'il le juge approprié ou dès que le chef d'équipe le lui demande;
 - sur le nombre suffisant de préposés requis lors de situations météorologiques ou autres situations amenant un plus grand achalandage sur le réseau;
 - sur l'état et la fonctionnalité des équipements informatiques et autres outils de travail;
 - sur l'accessibilité des ondes radio de la Sûreté du Québec aux employés du CIGC;

- et sur le besoin d'assurer la relève du personnel.
- Il est également recommandé que les correctifs apportés à la suite de cette étude s'appliquent aussi, avec les ajustements nécessaires, au CIGC de Québec;
- Il est recommandé que le ministère des Transports fournisse des téléphones cellulaires à tous ses patrouilleurs routiers et surveillants de contrat et qu'il mette à leur disposition des véhicules à traction intégrale;
- Il est recommandé que le ministère des Transports développe davantage et publicise, conjointement avec le ministère de la Sécurité publique et la Sûreté du Québec, des moyens pour rejoindre rapidement et efficacement les citoyens en difficulté dans un périmètre donné afin de les informer de la situation et des moyens déployés pour leur venir en aide.

2.2 Les patrons du MTQ ne sont pas là

Si l'information horizontale entre les divers intervenants sur le terrain a connu de graves ratés, comme nous venons de le voir, l'information n'a pas circulé davantage à la verticale, c'est-à-dire que la structure hiérarchique du MTQ n'a pas été mise à contribution, pas plus d'ailleurs que la structure hiérarchique de la SQ ne s'est impliquée, comme il sera exposé plus loin, dans la gestion du drame qui s'est déroulé sur l'A-13 dans la nuit du 14 au 15 mars.

L'information n'a pas circulé davantage à la verticale

Nous avons vu le rôle crucial que joue le CIGC dans le traitement de l'information relative aux conditions prévalant sur le réseau du MTQ et dans la coordination des divers intervenants. Le CIGC est une centrale d'information; il n'est pas un centre opérationnel qui doit lui-même prendre en charge les problèmes qu'il détecte sur le réseau. D'ailleurs, les employés du Centre, y compris le chef d'équipe, sont des préposés aux appels qui n'ont aucunement la formation ni l'autorité de gestion pour prendre quelque décision que ce soit à l'égard des mesures qu'il conviendrait de mettre en place face aux situations observées, et surtout pas dans des situations exceptionnelles comme celle vécue ce soir-là.

Le soir du 14 mars, aucun gestionnaire n'était en poste au CIGC. Si cette situation est habituelle et ne cause pas de problème en temps régulier, on peut se demander s'il était normal, lors d'une importante tempête de neige, que le chef d'équipe en poste soit laissé à lui-même. Compte tenu de son niveau de responsabilité et de sa charge accablante, il est tout simplement irréaliste de penser que monsieur Gaboury, le chef d'équipe, ait pu faire davantage. Tout au plus, peut-on lui reprocher de ne pas avoir

été assez explicite et insistant, particulièrement lorsqu'il communique avec son patron, M. Pierre Charbonneau, vers 20 h 40, et à nouveau vers 21 h 26, puis plus tard dans la nuit.

Monsieur Charbonneau prend à son tour l'initiative de communiquer avec ses supérieurs à 21 h 34; il envoie alors un message texte à un groupe de 13 personnes formant le Groupe d'Urgence-Événements majeurs du ministère. Ce groupe comprend, notamment M. Fadi Moubayed, directeur des projets et de l'exploitation du réseau et également coordonnateur régional en sécurité civile, M. Borislav Milisav, directeur adjoint (et supérieur immédiat de M. Charbonneau), M. Yves Trudelle, chef du Service du Centre d'opération et M. Éric Dagenais, répondant régional en sécurité civile.

Dans son message, monsieur Charbonneau indique « *Décarie Sud fermé à Côte St-Luc trop de véhicules enlisés. 3 des 4 bretelles de A-13 pour 520 fermées, trois semi-remorques enlisés, très difficile sur tout le réseau* ». Il reçoit une première réponse de monsieur Dagenais à 21 h 37 disant qu'il transmet l'information au Centre de coordination de la sécurité civile du MTQ (lequel est situé à Québec et placé sous la responsabilité de la sous-ministre adjointe, Mme Anne-Marie-Leclerc) et une

Aucune action particulière n'est enclenchée ni n'en résulte

deuxième réponse de monsieur Moubayed à 21 h 38 disant « *On ne lâche pas... C'est une tempête épouvantable* ». Aucune autre réponse n'est reçue en provenance des membres de ce groupe. Aucune action particulière n'est

enclenchée ni n'en résulte.

À 0 h 55, le chef d'équipe du CIGC, monsieur Gaboury, envoie un autre message texte à son patron, monsieur Charbonneau, lequel se lit comme suit « *A-13 Sud nous avons très très gros problème, congestion jusqu'à A-40, plusieurs camions et autos coincés, j'ai même eu une conférence téléphonique avec la sécurité civile et les partenaires. A-13 Sud accès A-20 Est fermée depuis un bout.* » Monsieur Gaboury ne parle pas du nombre de véhicules pris dans la congestion ou d'immobilisation depuis plusieurs heures. Puis plus tard à 3 h 07, monsieur Gaboury demande par message texte à monsieur Charbonneau de l'appeler, ce que ce dernier fait immédiatement.

C'est alors que monsieur Gaboury mentionne que des véhicules sont pris avec des gens coincés depuis environ 6 heures. Il

Des véhicules sont pris avec des gens coincés depuis environ 6 heures

indique de plus que des échanges ont lieu avec la SQ et les pompiers de Montréal. Quelques minutes plus tard, soit à 3 h 19, monsieur Charbonneau envoie un courriel à une liste de quelque 40 personnes du MTQ comprenant,

entre autres, des membres de la direction supérieure, dont Mme Marie-France Bérard, sous-ministre adjointe, Mme Anne-Marie Leclerc, sous-ministre adjointe et coordonnatrice ministérielle en sécurité civile, et M. Stéphane Lafaut, sous-ministre associé.

Ce message se lit comme suit : « *Situation particulière sur l'A-13 Sud, l'autoroute est fermée en plusieurs tronçons entre l'A-40 et l'A-20, plusieurs véhicules enlisés certains depuis près de 6 heures, l'assistance des partenaires est demandée pour porter secours aux usagers prisonniers de leur voitures. À suivre.* »

D'autres messages suivront de la part de monsieur Charbonneau, soit au groupe des 13 ou au groupe des 40... mais force est

Les réponses se font attendre

de constater que la nuit est déjà bien avancée et que les réponses se font attendre.

En fait, la plupart de ces messages ne seront lus que plus tard au réveil ou lorsque les destinataires reprendront leurs activités quotidiennes. Si le CIGC a pu compter sur l'écoute de monsieur Charbonneau, encore qu'elle fût fragmentaire et distante, ce dernier n'a pas su ou n'a pas pu enclencher un processus de prise en main, par les patrons du MTQ, de la problématique sérieuse que vivaient les automobilistes sur l'A-13 Sud. Il est clair que la consigne de privilégier la communication par messages textes constitue, surtout la nuit, une erreur fondamentale, puisqu'on ne peut s'assurer de la lecture du message par le destinataire. Le téléphone, en une telle situation, aurait été infiniment plus efficace.

De façon plus générale, il est intéressant de noter que les ministères du gouvernement disposent de nombreux documents et outils de travail concernant la sécurité civile. En effet, dans le sillage de l'adoption en 2001 de la *Loi sur la Sécurité civile*⁸, le MSP s'est doté d'un Plan national de sécurité civile et agit comme coordonnateur gouvernemental de la sécurité civile. Ce plan définit quinze missions, chacune étant sous la responsabilité du ministère ou de l'organisme qui détient l'expertise nécessaire pour la réaliser. Pour s'acquitter de la mission *Transports*, le MTQ a adopté un Plan ministériel des mesures d'urgence et de sécurité civile très élaboré. Ce plan prévoit un processus d'alerte et de mobilisation en mesures d'urgence et en sécurité civile.

Plan ministériel des mesures d'urgence ... ce processus n'a pas fonctionné

Malheureusement, ce processus n'a pas fonctionné lors de la tempête. L'information s'est arrêtée, comme on l'a vu, au bas de la pyramide ou, lorsqu'elle est parvenue à des échelons supérieurs, il n'y a pas eu de réponse et encore moins de prise en charge du problème. Ce constat est troublant et exige que le ministère en fasse un examen approfondi.

Tous ces facteurs combinés ont eu pour résultat que les usagers de la route et la population en général n'ont pas été informés adéquatement des conditions qui prévalaient sur le réseau montréalais; ce constat est encore plus cruel pour les quelques centaines d'automobilistes qui se sont retrouvés coincés sur l'A-13 Sud et qui ont dû passer de longues heures à attendre que

⁸ RLRQ, chapitre S-2.3.

la situation se rétablisse. L'information n'ayant pas circulé, les moyens d'intervention n'ont pas été mis en œuvre, sauf très tardivement. Qu'un tel événement survienne dans une grande ville comme Montréal, à l'ère des communications modernes, est encore plus singulier et dérangeant.

Dans ce contexte :

- Il est recommandé que le ministère des Transports procède régulièrement à des exercices non annoncés d'alerte et de mobilisation pour tester sa réactivité et le bon fonctionnement de son plan d'alerte et apporte, sur une base continue, les ajustements requis;
- Il est recommandé que l'utilisation des messages textes, comme moyen de communication entre les différents intervenants de la chaîne d'alerte, soit restreinte aux informations secondaires et non urgentes et qu'en situation d'alerte, le téléphone soit privilégié ou, alternativement, tout autre moyen qui permet de s'assurer de la prise de connaissance du message par le destinataire;
- Il est recommandé que le personnel identifié dans la chaîne d'alerte et de mobilisation reçoive périodiquement des formations et ait l'occasion, au-delà de la connaissance livresque des procédures, de se rencontrer périodiquement pour en discuter et, du coup, favoriser le développement de liens personnels qui facilitent grandement les interactions dans les situations d'urgence.

2.3 Lacunes importantes de communication et manques d'initiative à la SQ

La SQ a également connu des problèmes importants de communication dans la soirée et la nuit du 14 au 15 mars.

Le superviseur de relève en service, l'agent Dominique Sauvé, est responsable de coordonner le travail de son équipe formée de six patrouilleurs du Poste autoroutier Centre. Son supérieur est le lieutenant Yannick Bélanger. L'officier en disponibilité, soit celui qui doit être contacté en cas de situation problématique, est le lieutenant Paul Arsenault. Il convient de mentionner que ce dernier est occupé comme gérant de site sur l'A-20 Ouest à la hauteur de Saint-Zotique depuis l'après-midi du 14 mars où plusieurs carambolages se sont produits, dont l'un impliquant un camion-citerne contenant des matières dangereuses.

L'agent Sauvé se retrouve lui-même coincé sur l'A-13 Sud alors qu'il était en déplacement pour aller aider un collègue qui répondait à un appel d'urgence. Il

L'agent Sauvé se retrouve lui-même coincé sur l'A-13

y demeurera jusqu'à 9 h le lendemain matin. La visibilité est nulle et il n'est pas conscient du problème réel qui se trouve devant lui. Alors qu'il est immobilisé, il échange à quelques reprises avec le lieutenant Bélanger. Le ton est calme et il n'y a pas de

panique; on croit que la route va être débloquée incessamment. L'agent Sauvé communique avec le MTQ qui lui indique qu'une chargeuse a été demandée pour dégager la bretelle A-13 Sud vers 520 Est et qu'elle devrait être là vers minuit. Pendant ce temps, l'agent Sauvé multiplie les appels aux remorqueurs et au CIGC. Il demande également l'assistance du SPVM pour intervenir auprès du camionneur qui refuse de se faire remorquer. Cet appel n'aura pas de suite. Ce sera finalement l'agent Arpin de la SQ qui ordonnera le remorquage vers 1 h 45 dans la nuit.

Vers 23 h 30, l'agente Oksama Gerasimova, préoccupée de la situation qui perdure sur l'A-13 Sud à partir des appels des automobilistes qu'elle reçoit au Poste autoroutier Centre, communique avec le superviseur de relève, l'agent Sauvé, pour lui suggérer de communiquer avec l'officier en disponibilité, le lieutenant Arsenault, afin de le saisir de la situation. Aucune suite ne sera donnée par l'agent Sauvé à cette suggestion.

L'agent Sauvé ne semble pas avoir réalisé qu'il devait, selon les directives, informer l'officier en disponibilité de la situation même s'il avait communiqué à quelques reprises avec son responsable de poste, le lieutenant Bélanger. À l'évidence, l'agent Sauvé n'avait pas conscience à ce moment de l'importance du bouchon de circulation. A-t-il pris tous les moyens pour s'enquérir de la situation réelle? A-t-il utilisé un ton trop rassurant lors de ses conversations avec le lieutenant Bélanger? Il aurait sans doute pu alerter ses supérieurs avec plus d'insistance à mesure que la soirée avançait et que la situation se détériorait. À sa décharge, le manque d'effectif à sa disposition ne lui a probablement pas permis de connaître, avant tard dans la nuit, l'état réel de la situation qui prévalait sur l'A-13 Sud. Est-ce que le lieutenant Bélanger de son côté aurait pu se préoccuper davantage du problème, pousser sa recherche d'information et communiquer avec l'officier en disponibilité, le lieutenant Arsenault, ou l'officier de mesures d'urgence, le capitaine Michel Lapointe?

Chose certaine, les communications ont été insuffisantes, incomplètes, et surtout sans suites appropriées. Ce premier canal de communication a donc été complètement inefficace pour enclencher un processus de prise en charge de la situation, avant très tard dans la nuit, et sûrement trop tard pour les usagers coincés dans la neige sur l'A-13 Sud.

Les communications ont été insuffisantes, incomplètes, et surtout sans suites appropriées

Par ailleurs, un second canal de communication n'a absolument pas fonctionné ce soir-là. En effet, le Centre de gestion des appels (CGA) de la SQ, situé à Mascouche, a ouvert une carte d'appel sous le libellé « *Collision matérielle* » lorsqu'il a reçu l'information que des camions entravaient la circulation sur l'A-13. Par la suite, les multiples appels subséquents concernant l'A-13 Sud reçus pendant toute la soirée et la nuit ont été intégrés à cette carte d'appel avec un libellé qui en faisait un événement

régulier n'enclenchant pas d'alerte automatique sur les appareils téléphoniques des officiers. Ce canal de communication n'a donc pas davantage fonctionné. En conséquence, les officiers n'ont pas été informés.

En effet, la SQ s'est doté d'un système d'alerte à partir des cartes d'appel des CGA. Tous les officiers d'un district et souvent même ceux de la Direction générale sont informés en temps réel d'un événement qui mérite une attention particulière. Ce système est efficace mais repose sur la rigueur de la réponse aux appels et de sa compilation, puisque le libellé choisi pour nommer un événement est déterminant dans le déclenchement d'une alerte destinée aux officiers. Nous avons vu que dans une situation critique, il peut se produire une erreur.

Par ailleurs, le CGA a été pris ce soir-là, comme le CIGC du MTQ, dans un tourbillon d'appels concernant l'ensemble du réseau; au chapitre des appels entrant seulement, il recevra 1475 appels, dont 228 pour l'A-13. En plus d'avoir inscrit un mauvais libellé sur la carte d'appel, les préposés n'ont pas décodé, à travers le brouhaha, l'ampleur de la situation particulière se constituant sur l'A-13 Sud, et ce, malgré les conversations avec des patrouilleurs et le grand nombre d'appels reçus des citoyens sur la ligne *4141. Les préposés n'ont pas été en mesure de percevoir l'ampleur du problème en termes de nombre d'usagers concernés ni de temps d'immobilisation des véhicules et, par conséquent, n'ont pas informé les responsables.

**Un tourbillon d'appels
concernant l'ensemble du
réseau**

Finalement, ce n'est qu'à 4 h 16 du matin que la structure des mesures d'urgence de la Sûreté a été activée par l'officier des mesures d'urgence, le capitaine Michel Lapointe, lorsqu'il prend connaissance d'un message texte qui lui était parvenu à 2 h 41. Il déclenche alors la phase «C» de l'opération Dégivreur. Il assigne un lieutenant sur le site de l'A-13, demande au lieutenant responsable du poste Centre de se diriger à son travail et il se rend lui-même à Mascouche en compagnie d'un autre officier afin d'ouvrir le Centre d'opération. C'était sans doute la chose à faire, bien qu'il faille convenir dans les circonstances qu'il était bien tard.

En fait, de façon plus générale et bien au-delà du seul problème de l'A-13, il faut se demander pourquoi ce Centre d'opération n'a pas été ouvert beaucoup plus tôt pour soutenir les effectifs sur le terrain qui ont été partout très sollicités. Dès le matin du 13 mars, on procède à la planification de l'opération Griffes qui sera effectivement déclenchée le 14 mars à 9 h et 18 patrouilleurs ont été ajoutés aux effectifs réguliers. Puis, en raison de la détérioration des conditions climatiques, on lui substitue à 14 h 23 l'opération Dégivreur en phase B. Un peu après 15 h, trois carambolages surviennent sur l'A-20 Ouest, près de l'Ontario, dont un impliquant un camion-citerne avec des matières dangereuses, ce qui cause une entrave majeure à la

**On comprend mal que le
Centre d'opération n'ait pas
été ouvert beaucoup plus tôt**

circulation. Des camions sont en feu et l'A-20 est fermée dans les deux directions. Vers 16 h 15, une collision entre sept véhicules fait plusieurs blessés sur l'A-25 à Laval. Vers 18 h 18, l'A-40 Ouest, à la hauteur de l'Assomption, est le lieu d'un carambolage qui fait dix blessés. L'ensemble du réseau de la région autoroutière du Grand Montréal est en difficulté, et la problématique de l'A-13 viendra s'ajouter plus tard à ce capharnaüm. Dans ce contexte de problèmes nombreux et généralisés observés sur l'ensemble du réseau, avec des accidents majeurs, on comprend mal que le Centre d'opération n'ait pas été ouvert beaucoup plus tôt par l'officier en mesures d'urgence.

De plus, compte tenu de la gravité et du nombre d'événements en cours sur le réseau, l'ouverture du Centre de contrôle au Grand quartier général de la SQ aurait également pu être envisagée. Il en est de même du recours aux unités d'urgence avec leurs équipements spécialisés. La SQ est une grande organisation disposant de moyens importants qui a démontré par le passé sa capacité à mener des opérations majeures. Un tel déploiement n'est possible qu'avec l'implication des hautes autorités dans la planification et la coordination des interventions, ce qui a manqué à l'occasion de la tempête des 14 et 15 mars 2017.

Par surcroît, nous avons noté un problème de communication, de nature technique, entre les deux superviseurs en service à compter de 19 h 30. Le poste n'a qu'un cellulaire disponible pour les chargés de relève. Lorsque les chargés de relève ne se retrouvent pas au poste en même temps lors du changement de relève, le superviseur qui commence son quart de travail se retrouve alors sans cellulaire à moins d'avoir son appareil personnel avec lui. Il nous semble évident que lorsque le réseau routier est perturbé d'une quelconque façon, les ondes radio deviennent passablement occupées et ne servent de toute façon qu'aux communications bidirectionnelles; un téléphone cellulaire est alors non seulement utile mais essentiel. Chaque relève devrait disposer de son propre cellulaire de sorte que les numéros puissent être connus des autres superviseurs. De plus, les superviseurs de relève devraient avoir en leur possession dès le début de leur relève, les numéros de téléphone cellulaire des officiers à rejoindre selon les circonstances. Ce constat peut paraître mineur, mais en situation d'urgence, il peut devenir rapidement déterminant.

On a bien trop tardé à fermer l'autoroute

Nous avons aussi remarqué que la responsabilité de procéder à la fermeture d'une route fait l'objet d'une compréhension différente selon que l'on s'adresse aux fonctionnaires du MTQ ou aux policiers de la SQ. Il y aurait certainement lieu ici que les deux organismes clarifient ce point pour éviter que des situations ambiguës ne se produisent, au détriment de l'efficacité du réseau et, dans certains cas, au détriment de la sécurité des usagers de la route. Dans le cas des événements survenus sur l'A-13 Sud les 14 et 15 mars, il est évident qu'on a bien trop tardé à fermer l'autoroute, ce qui a finalement été fait par la SQ à 4 h

du matin. On a été incapable de dégager en temps opportun un constat clair qu'il fallait fermer l'autoroute et passer à une opération de secours des personnes.

Les acteurs au premier plan ont failli à recueillir une information juste et complète

Enfin, nous avons été surpris d'apprendre que les autos de patrouille de la SQ ne sont pas toutes munies d'une traction intégrale, ce qui rend les déplacements difficiles en conditions hivernales, voire même dangereux compte tenu des manœuvres que les patrouilleurs ont parfois à effectuer. Ce facteur a contribué, selon plusieurs témoignages entendus, à rendre les déplacements des policiers lents et hasardeux, ce qui n'a pas aidé à saisir correctement la situation d'ensemble et, par voie de conséquence, à bien alimenter la ligne hiérarchique avec l'information pertinente.

Pendant la tempête des 14 et 15 mars, il est évident que la communication a été largement déficiente à la SQ, comme ce fut le cas également au MTQ. Les causes sont multiples; les explications relèvent de dimensions parfois humaines, parfois opérationnelles ou organisationnelles. Les acteurs au premier plan ont failli à recueillir une information juste et complète. Ils ont alerté les autorités tardivement, avec une information fragmentaire et des moyens inadéquats révélant ainsi des problèmes plus fondamentaux de planification, de préparation, de vigie et de mobilisation dont la responsabilité revient aux gestionnaires en place et ceci, jusqu'aux plus hauts échelons de l'organisation. Consciente de ces lacunes, la haute direction de la SQ a commencé à apporter certains correctifs allant dans le sens des recommandations qui suivent.

Compte tenu de ce qui précède :

- Il est recommandé que la Sûreté du Québec se dote d'un Centre de vigie et de coordination des opérations, au Grand quartier général, chargé de suivre en temps réel les situations problématiques qui se développent sur tout le territoire, de prendre centralement la coordination des opérations en appui aux centres d'opérations de districts dès que cela est jugé nécessaire, et d'alerter les hauts dirigeants et le gouvernement selon des situations préconvenues;
- Il est recommandé que le Centre de vigie et de coordination des opérations soit supervisé par des officiers physiquement présents en tout temps et qu'il soit relié directement à toutes les composantes de son réseau interne, comme les centres de gestion des appels, et à des sources d'information externes comme les Centres intégrés de gestion de la circulation du ministère des Transports, le Centre des opérations gouvernementales du ministère de la Sécurité publique et autres unités de même nature;
- Il est recommandé de réviser les procédures pour que les policiers et officiers sur le terrain alimentent directement le Centre de vigie et de coordination des opérations, en parallèle à la structure de districts,

de façon à lui permettre de prendre au besoin l'initiative des opérations, avec ou sans demande des officiers de districts;

- Il est recommandé de rappeler aux policiers sur le terrain, par des formations appropriées et récurrentes, les procédures en matière de mesures d'urgence et notamment l'importance de communiquer promptement avec l'officier en disponibilité lorsqu'une situation problématique surgit;
- Il est recommandé que la Sûreté du Québec outille adéquatement ses patrouilleurs en téléphones cellulaires et qu'elle mette à leur disposition des véhicules à traction intégrale;
- Il est recommandé que le ministère des Transports et la Sûreté du Québec entreprennent des discussions pour clarifier le rôle et les responsabilités des patrouilleurs de chaque organisation à l'égard de la fermeture et de la réouverture d'une route à la suite d'un événement;
- Il est recommandé que la Sûreté du Québec autorise le Centre intégré de gestion de la circulation du ministère des Transports à se raccorder à son système de radiocommunication pour le mode écoute.

Chapitre 3

Autres éléments à prendre en considération

3.1 Mieux anticiper la tempête

Il est manifeste que la meilleure façon de composer avec les éléments qui peuvent occasionner des situations problématiques est de bien se préparer et de mettre en place d'avance des mesures qui peuvent faciliter la bonne réaction, au moment opportun.

Or, les tempêtes de neige au Québec ne sont généralement pas considérées comme des événements susceptibles d'engendrer des problèmes majeurs. Pourtant, le nombre d'accidents de la route est significativement plus élevé lors de chutes de neige importantes causant non seulement des dommages matériels importants, mais aussi des blessures, parfois mortelles, aux usagers de la route. Il y aurait certainement lieu de mieux anticiper de tels événements et, par ricochet, de se préparer plus adéquatement à y faire face.

Il y aurait certainement lieu de mieux anticiper de tels événements

Le MTQ est alimenté en prévisions météorologiques par une firme privée spécialisée dans ce domaine. Pour la tempête des 14 et 15 mars, par exemple, les bulletins fournis au ministère faisaient état de précipitations totales de 5 cm pour la journée de mardi le 14, entre 6 h et 19 h, et de près de 15 cm supplémentaires pour la période allant de 18 h le 14 à jeudi le 16 mars, soit un total d'environ 20 cm. De son côté, Environnement et Changement climatique Canada, dans un message envoyé aux organismes d'urgence à 11 h 42 le 14 mars, prévoyait des précipitations de 15 à 30 cm pour le 14 et la nuit du 15 mars. En réalité, il en est tombé beaucoup plus, puisqu'on a enregistré une accumulation de quelque 45 cm.

Sur la base des prévisions qui sous-évaluaient les précipitations, le MTQ considérait la tempête annoncée comme importante, mais pas davantage que d'autres chutes de neige survenues dans les mois précédents. En conséquence, aucune mesure particulière n'a été mise en œuvre. Aucune mobilisation n'a été effectuée et aucune concertation préalable particulière ne s'est faite avec les partenaires. De toute façon, le ministère doit recourir à toutes ses capacités de déneigement, de même qu'à celles des entreprises privées de déneigement avec qui il fait affaire, dès qu'on parle de précipitations de 25 cm ou plus. Au-delà de cette quantité, le ministère ne dispose d'aucune réserve, ni en main-d'œuvre, ni en équipement.

En général, il faut reconnaître que la qualité et la précision des données météorologiques se sont beaucoup améliorées ces dernières années et la diffusion au public en a été grandement facilitée par le travail de chroniqueurs compétents. Toutefois, les exigences de la vulgarisation de données techniques complexes imposent, on le conçoit bien, le recours à toute une panoplie de qualificatifs pour décrire les événements météo particuliers comme les tempêtes de neige; ainsi, on parle de « tempête importante », « tempête sévère », on parle parfois de la « totale », de la « tempête du siècle », d'une « bombe-météo », et ce, quelques fois par hiver, de sorte qu'il est devenu difficile de s'y retrouver et d'estimer correctement les phénomènes annoncés.

Par contraste, la situation est bien différente dans le cas des ouragans qui frappent régulièrement une partie du continent plus au sud. Dans ce cas, on utilise une échelle objective (échelle Saffir-Simpson), allant de 1 à 5, laquelle est basée sur la force normalisée des vents, ce qui permet d'éviter l'imprécision du langage et de calibrer en conséquence la préparation à la venue des tempêtes tropicales. Cette précision est utile non seulement pour les services publics qui doivent déployer des moyens proportionnels à la menace, mais également pour les citoyens qui doivent prendre des mesures pour protéger leurs biens.

Moduler les niveaux de préparation et de mobilisation selon une gradation claire et connue

Plusieurs spécialistes des changements climatiques sont d'avis que nous connaissons, à l'avenir, des perturbations météorologiques plus fréquentes et plus fortes. Il serait essentiel et à tout le moins plus efficace, pour le MTQ, de disposer d'une échelle de mesure des tempêtes basée sur des paramètres précis et objectifs, plutôt que de laisser à chacun le soin de se forger une appréciation sur la base de sources multiples d'information et d'un vocabulaire qui manque de précision. Le grand avantage serait de pouvoir moduler les niveaux de préparation et de mobilisation selon une gradation claire et connue.

Par exemple, pour une tempête de neige de niveau 1, aucune mesure particulière ne serait prise, à part la vigilance habituelle. Pour une tempête de niveau 4, par contre, on pourrait d'avance mobiliser plus de personnel, s'assurer que les gestionnaires ayant les bons niveaux d'autorité soient déjà sur leur lieu de travail, qu'une coordination préalable soit faite avec d'autres organismes comme l'Organisation de la Sécurité civile ou la SQ, que des interdictions de circulation soient annoncés pour certains types de véhicules comme les camions lourds, que les autorités politiques concernées soient préavisées... et ainsi de suite. On pourrait également prévoir au devis type des contrats de déneigement des particularités dans la fourniture des services selon la catégorie de tempête prévue, de façon à ce que les opérateurs privés et ceux du ministère d'ailleurs, ajustent leur intervention aux conditions annoncées et selon des méthodes de travail et modalités préconvenues.

Compte tenu de ce qui précède :

- Il est recommandé que le ministère des Transports, pour faciliter l'exercice de ses responsabilités, développe avec le concours d'experts-météo, une catégorisation des tempêtes de neige, selon des paramètres objectifs;
- Il est recommandé que le ministère des Transports définisse précisément, pour chaque niveau de l'échelle de tempête établie, le plan d'action à mettre en œuvre quant à la mobilisation préalable à l'événement et quant aux mesures particulières pour lui faire face;
- Il est recommandé que le devis type et les clauses particulières pour les contrats de déneigement soient révisés pour ajuster les méthodes et les modes d'intervention en fonction du niveau de la tempête annoncée, et ce, afin d'atteindre les résultats exigés;
- Il est recommandé que le ministère des Transports se dote d'une capacité d'intervention de réserve, en main-d'œuvre et en équipement, de façon à pouvoir faire face à des situations qui débordent le cadre normal.

3.2 L'opération déneigement

Le contrat de déneigement de la section de l'A-13 faisant l'objet du présent rapport est sous la responsabilité de l'entreprise Roxboro Excavation inc. Il est important de souligner que le même entrepreneur réalise également les contrats adjacents, à Laval sur l'A-13 jusqu'à l'A-640 et, à Montréal, sur l'A-20, entre l'échangeur Turcot et le rond-point Dorval.

L'entrepreneur nous a indiqué qu'il avait procédé à une première intervention de déneigement et d'épandage d'abrasifs entre 14 h et 16 h, le 14 mars, sur l'ensemble de son circuit. Selon ses dires, les quantités d'abrasifs épandus sur la chaussée étaient supérieures au besoin et auraient normalement dû continuer à être efficaces pendant les heures suivantes. Sa période de rabattement se situe entre 16 h et 18 h, soit la période pendant laquelle les employés sont remplacés et les camions sont vérifiés avant de repartir. Il n'y a donc eu aucun épandage ou déneigement pendant cette période.

Il n'y a donc eu aucun service pendant cette période

Compte tenu de la congestion et de l'évolution de la tempête, le nouveau convoi de déneigement, après avoir quitté sa base, n'est arrivé que vers 20 h 45 au site de chargement des matériaux, ce qui l'a amené à reprendre sa deuxième intervention en convoi vers 21 h, moment où la congestion sur l'A-13 était déjà très sévère. C'est alors que le convoi de 5 camions de Roxboro Excavation

inc. s'est retrouvé sur l'A-13 en direction sud à la hauteur de l'A-40, coincé derrière la file d'automobilistes arrêtés. Ce positionnement a été confirmé par des patrouilleurs du MTQ. En fait, cette opération de déneigement ne pourra finalement être effectuée que très tard dans la nuit.

Le MTQ mène, de façon concomitante à la présente enquête, une étude particulière sur le respect par l'entrepreneur Roxboro Excavation inc. des dispositions du contrat qui le lie au ministère. Nous éviterons donc, dans le présent exercice, de nous prononcer sur ce sujet.

Néanmoins, il y a sûrement lieu de s'interroger sur la période après 16 h où il n'y a pas eu d'intervention. Dans les conditions qui prévalaient, est-ce que l'entrepreneur aurait pu ou aurait dû prendre d'autres mesures pour maintenir le bon fonctionnement sur l'ensemble de son circuit? On sait en effet qu'un premier poids lourd s'est enlisé vers 18 h 04 dans la bretelle de l'A-13 Sud menant vers l'A-520 Est et que d'autres camions ont subi le même sort plus tard à divers endroits sur cette route.

**Est-ce que l'entrepreneur
aurait pu ou aurait dû
prendre d'autres mesures?**

Compte tenu de sa grande expérience de l'A-13, l'entrepreneur connaissait sûrement les difficultés particulières du circuit, et tout particulièrement la problématique prévalant dans certaines bretelles qui sont souvent sources de difficultés pour les semi-remorques, en raison de leur configuration.

Les camions de Roxboro Excavation inc. sont arrivés au point de rassemblement seulement à 20 h 45, avant de reprendre la route. Il s'était alors écoulé près de 5 heures entre ce moment et la fin de la première tournée un peu avant 16 h. On peut sûrement se questionner sur la longueur de ce délai qui demeure surprenant, malgré les conditions routières qui étaient sans doute difficiles. L'entrepreneur voyant son convoi de déneigement paralysé, aurait-il dû prévoir une solution de rechange tout au moins pour dégager les bretelles qui présentent une configuration problématique. Arait-il dû s'assurer que du déneigement ou de l'épandage de fondant soit effectué durant la période de rabatement?

À titre de comparaison, les camions de déneigement du MTQ qui entretiennent d'autres sections du réseau de la grande région de Montréal ont procédé à l'épandage d'abrasifs en continu après 16 h; même les périodes de rabatement se sont effectuées selon un processus séquentiel par groupe de 2 ou 3 camions à la fois. Dans ce cas, une partie des employés en période de rabatement sont remplacés à des intervalles variables, ce qui permet d'assurer une intervention en continu et sans interruption, aussi longtemps que nécessaire.

L'entreprise s'est dite convaincue d'avoir respecté les clauses du contrat la liant au MTQ (ce qui fait l'objet d'une vérification par les enquêteurs du ministère) et que le problème était plutôt relié au fait que le remorquage des camions enlisés ne s'est pas fait à temps, empêchant ainsi le déneigement. Quoiqu'il en soit, un fait demeure : les véhicules se sont d'abord immobilisés en raison de l'état de la chaussée, dont l'entretien revient à Roxboro, ce qui soulève tout au moins des interrogations sur ce qui aurait pu être fait au-delà de la stricte application des clauses contractuelles.

Dans un autre ordre d'idées, les patrouilleurs routiers du MTQ de même que les surveillants de contrats nous ont indiqué qu'ils bénéficiaient, il y a quelques années, de données de télémétrie en direct sur les déplacements des camions de déneigement des entrepreneurs privés qui ont un contrat avec le ministère. Ces données, basées sur l'utilisation de GPS embarqués, donnent non seulement la position en tout temps des camions, mais fournissent également des données sur les quantités d'abrasif épandu et autres paramètres utiles. Or, ce n'est plus le cas depuis mars 2014, moment où le Comité de gestion de l'exploitation du MTQ a pris la décision de ne pas donner suite, pour des raisons budgétaires, à un rapport interne qui recommandait pourtant de continuer à utiliser la télémétrie véhiculaire.

Il est évident que les patrouilleurs du ministère et les surveillants, dont le travail est de s'assurer que les contrats soient correctement exécutés, tireraient de très grands bénéfices d'une telle information. Sans cette source de données, les surveillants doivent utiliser le téléphone pour n'obtenir très souvent que des informations générales, incomplètes et confuses sur l'emplacement des équipements et leur performance. Au moment où de tels outils sont de plus en plus efficaces et plus abordables quant à leur coût, il est incompréhensible qu'un gros donneur d'ouvrage comme le MTQ n'en fasse pas une exigence incontournable inscrite aux contrats conclus avec les entreprises de déneigement.

Compte tenu de ce qui précède :

- Il est recommandé que le devis type et les clauses particulières des contrats de déneigement soient revus et précisés pour s'assurer que lors de tempêtes importantes les interventions se poursuivent en continu, y compris pendant les périodes prévues pour les changements de relève et pour la vérification des équipements;
- Il est recommandé que le devis type et les clauses particulières des contrats de déneigement soient revus et précisés pour s'assurer que, lors de tempêtes importantes, une solution de rechange soit prévue pour s'assurer du déneigement ponctuel d'endroits névralgiques, lorsque les moyens habituels ne peuvent s'appliquer;

- Il est recommandé que le devis type et les clauses particulières des contrats de déneigement soient modifiés pour rendre obligatoire l'installation à bord des camions de système de télémétrie et autres équipements de déneigement et que les données de ces systèmes soient directement accessibles aux employés du ministère des Transports, notamment aux patrouilleurs et aux surveillants de contrats.

3.3 La problématique particulière des camions lourds

Nous avons vu que, dès la fin de l'après-midi dans la journée du 14 mars, il s'est rapidement produit une accumulation au sol assez importante, accompagnée de vents et de poudrierie avec une visibilité réduite, éléments qui ont rendu tout particulièrement difficile la circulation dans les bretelles d'entrée et de sortie des autoroutes. Cette situation est encore plus problématique dans des bretelles à la configuration serrée comme celle de l'A-13 Sud vers l'A-20 Est.

En raison de leurs dimensions et de leur poids, les camions semi-remorques ont une grande difficulté à circuler dans de telles conditions et à manœuvrer correctement dans les virages aux surfaces glissantes. C'est d'ailleurs dans les bretelles de sortie A-13 Sud / A-520 Est et A-13 Sud / A-20 Est que, dès le début de la soirée, des camions se sont enlisés, ce qui a provoqué un blocage majeur qui a entraîné à son tour le refoulement et l'enlèvement de plusieurs autres véhicules sur l'A-13 Sud, incluant une forte présence de camions lourds, en particulier à la hauteur de la rue Hickmore. Graduellement, toutes les bretelles de l'échangeur A-13 / A-520 se sont bloquées et les usagers de la route présents sur cette partie de l'A-13 Sud s'y sont retrouvés emprisonnés.

Les contrôleurs routiers du MTQ, qui ont une solide expérience des problématiques autoroutières, nous ont amplement parlé des difficultés éprouvées par les camions semi-remorques dans les conditions décrites. D'abord, ces véhicules sont rarement équipés de pneus à neige, comme le sont obligatoirement les véhicules légers. La plupart sont en effet dotés de pneus dits « quatre saisons » dont la performance sur surface enneigée ou glacée demeure relative. Le fait que ces véhicules parcourent de grandes distances, souvent vers d'autres parties du Canada et des États-Unis où les conditions hivernales sont moins sévères, expliquerait le choix de pneus « quatre saisons ». Nous avons par ailleurs eu la confirmation que certains camions semi-remorques circulant régulièrement dans la réserve faunique des Laurentides, entre Québec et Saguenay, sont munis de pneus à neige, mais ceci serait une exception à la règle générale. Quoiqu'il en soit, cette question mériterait d'être discutée dans les échanges que le MTQ entretient avec les représentants de l'industrie du camionnage, en vue de définir une règle de conduite qui tient compte à la fois de la sécurité routière et des réalités de l'industrie.

De plus, les camions semi-remorques ont tendance à se mettre « en portefeuille » lorsque la partie avant rencontre un obstacle qui la freine alors que la partie arrière, plus lourde, pousse. Selon les patrouilleurs routiers rencontrés, cette situation risque de

**La technique de déneigement
... n'est pas toujours
correctement appliquée**

se produire lorsqu'un camion semi-remorque tente de traverser l'andain de neige laissé par les charrues à la sortie ou l'entrée d'une bretelle. Si l'andain est le moins important en volume et en densité, il y a danger. Généralement, la technique de déneigement utilisée prévoit l'enlèvement de l'andain par un camion

additionnel, en quasi-simultanéité avec le convoi de charrues qui procède au déneigement de l'autoroute, de sorte que le problème ne se pose pas. Cependant, les patrouilleurs du MTQ nous ont signalé que la technique n'est pas toujours correctement appliquée et qu'ils ont souvent observé des lacunes sur le réseau à cet égard.

Compte tenu de ce qui précède :

- Il est recommandé que le ministère des Transports engage des discussions avec les représentants de l'industrie du camionnage en vue de définir le type de pneus qui devraient équiper les camions lourds en saison hivernale, compte tenu des exigences de sécurité et des contraintes de l'industrie;
- Il est recommandé que le devis type et les clauses particulières des contrats de déneigement soient révisés pour mieux préciser les obligations des entreprises de déneigement quant à la technique qui doit être utilisée pour éviter de laisser des accumulations de neige dans les entrées et les sorties lors du déneigement des autoroutes et que les patrouilleurs routiers exercent à cet égard une vigilance accrue.

3.4 Le remorquage exclusif

Dans la région métropolitaine, le réseau autoroutier est divisé en 10 zones de remorquage exclusif, dont 3 sur l'île de Montréal. Les contrats pour chacune de ces zones sont attribués à la suite d'appels d'offres publics, le ministère s'assurant qu'il y ait en tout temps un contrat en vigueur. Le contrat n'est pas uniquement

**S'assurer que le remorquage
sur les autoroutes se fasse
prestement**

alloué au plus bas soumissionnaire mais est également octroyé en fonction de critères qualitatifs qui tiennent compte de l'expérience, de la connaissance du réseau, des équipements proposés et du respect des exigences en termes de délais d'intervention. L'objectif de cette pratique est de s'assurer que le remorquage sur les autoroutes se fasse prestement et de façon sécuritaire.

Comme le démontre le fil des événements, la congestion sur l'A-13 Sud résulte principalement des camions lourds qui se sont enlisés graduellement dans les entrées et les sorties, en raison de l'accumulation de neige et de la surface devenue glissante après 18 h, bloquant ainsi toute la circulation en direction sud et entraînant une accumulation considérable de véhicules immobilisés sur l'autoroute. Habituellement, le remorqueur doit répondre à un appel dans un délai de 15 minutes. Le représentant de Remorquage Burstall Conrad Inc., qui détient l'exclusivité de service dans le secteur, nous a indiqué que la circulation était lourde et très difficile sur tout le réseau et qu'il était irréaliste de répondre aux appels dans un tel délai ce soir-là. Malgré cette difficulté, il a réalisé, le 14 mars, 192 remorquages de voitures et 31 remorquages de camions lourds.

Le remorquage des camions lourds pris dans la bretelle A-13S/A-20E s'est fait tardivement, les remorqueurs ayant eu des difficultés à se rendre sur les lieux. De plus, un camionneur a refusé le remorquage au motif, selon ce qu'il a dit au conducteur de Remorquage Burstall Conrad inc., qu'il pouvait se déplacer par ses propres moyens si le déneigement était fait correctement. Selon le représentant de Remorquage Burstall Conrad inc. que nous avons rencontré, il est faux de prétendre qu'un prix prohibitif ait été demandé au camionneur et que ce soit là la cause du refus de remorquage. Comme indiqué plus haut, le comportement du conducteur ayant refusé le remorquage fait toujours l'objet d'une enquête de la SQ, au moment d'écrire ces lignes.

Difficultés à se rendre sur les lieux

De façon plus générale, le représentant de Remorquage Burstall Conrad inc. a tenu quand même à nous indiquer que la question des prix et la collecte des montants auprès des propriétaires des véhicules remorqués sont souvent problématiques. Les contrats accordés par le MTQ prévoient des prix maximums par catégorie de véhicules, ce qui est acceptable. Toutefois, même si ce plafond est respecté, il arrive fréquemment que les conducteurs des véhicules remorqués négocient longuement ce prix ou, dans certains cas, refusent carrément le paiement alors que le remorqueur est prêt à déplacer le véhicule. Cela allonge considérablement le temps de remorquage et, plus grave encore, le temps durant lequel persiste l'entrave sur la route. De telles situations ont été vécues le soir du 14 mars, comme cela se produit régulièrement.

En Ontario, les autorités ont mis en place un système de paiement différé et garanti. Selon cette approche, le remorqueur ne s'occupe pas du paiement au moment du remorquage et la facturation se fait dans les jours suivants. Si le paiement n'est pas reçu au terme d'un délai convenu, le MTQ assume le paiement au remorqueur et la créance lui est transférée. Cette façon de faire permet aux remorqueurs de prendre moins de temps pour libérer la route. En situation de tempête, ce gain de temps peut être très précieux.

Compte tenu de ce qui précède :

- Il est recommandé que le ministère des Transports examine, avec les représentants de l'industrie du remorquage, l'opportunité de mettre sur pied un système de paiement qui permette d'éviter les délais attribuables à ce facteur lors du remorquage et que, le cas échéant, les contrats de remorquage exclusif soient modifiés en conséquence.

3.5 La configuration de l'A-13

Comme ce fut exposé au chapitre 1, l'A-13 entre l'A-40 et l'A-20 comporte des particularités sur le plan de sa conception et de sa localisation qui la rendent certainement plus problématique au moment d'intempéries hivernales.

L'A-13 ... plus problématique lors d'intempéries hivernales

Un policier à la retraite de Ville de Laval nous a d'ailleurs rappelé que ce n'est pas la première fois que l'A-13 connaît une situation comme celle vécue les 14 et 15 mars 2017. Voici un extrait de sa lettre qu'il vaut de reproduire, compte tenu de sa pertinence : «*En effet, dans les années 1973 à 1976, la route A13 a été fermée sur toute sa longueur durant un blizzard... La section de l'autoroute qui est à l'origine de la fermeture est la section entre la route 40 et la route 20. Cette section est construite en tranchée et en tunnel. Cette tranchée offre un bassin d'accumulation de neige lorsque les conditions de blizzard sévissent. Une partie critique de cette section de l'autoroute se trouve en direction sud, à l'entrée du tunnel qui passe sous la A-520 et l'approche de la piste 24 gauche. Cette section est couverte d'une structure style nid d'abeille. Cette structure accumule la neige encore plus que les sections en tranchée. Je me souviens d'une congère de 10 ou 12 pieds de haut dans cette section du tunnel...* ». Puis il suggère que le déneigement se fasse en continu dans ce secteur lors des conditions de blizzard, pour éviter l'accumulation. Il recommande également au ministère de prévoir la fermeture préventive de ce segment de l'A-13 si nécessaire.

En effet, il est juste de rappeler que cette section de l'autoroute est en dépression et la plupart des entrées et sorties sont en pente prononcée et en virage serré. Les entrées et sorties exigent donc un ralentissement important avant de s'y engager. De plus, la route ne comporte aucune voie de desserte, ce qui limite grandement les possibilités d'en sortir lors d'une tempête ou en raison d'un accident. Elle ne bénéficie d'aucune percée de la bande centrale permettant un demi-tour en situation d'urgence. Il est évident que ces contraintes physiques ont pu largement contribuer au problème vécu les 14 et 15 mars.

Dans ce contexte :

- Il est recommandé au ministère des Transports d'effectuer une étude d'ingénierie sur la conception du segment de l'A-13 situé entre l'A-40 et l'A-20 en vue de mieux cerner les problèmes et de statuer sur les correctifs éventuels qu'il conviendrait d'apporter.

3.6 La gestion intégrée des risques au MTQ

Le MTQ est une grande organisation avec des responsabilités très lourdes à l'égard des services qu'il doit fournir à la population. Il dispose pour ce faire de ressources financières importantes et d'un personnel nombreux et compétent. Bien qu'il ait subi sa part de critiques au cours des dernières années, le ministère dispose d'un appareillage imposant de politiques, normes et procédures qui visent un niveau élevé de rigueur et d'efficacité dans l'exécution de sa mission, dans un contexte par ailleurs où l'efficience est, à bon droit, tout autant valorisée.

Les autorités du ministère sont conscientes que les hauts standards auxquels doit répondre l'administration publique commandent des ajustements continuels aux façons de faire en se basant, notamment sur les leçons de l'expérience.

À cet égard, le drame vécu par plusieurs centaines d'automobilistes sur l'A-13 a été durement ressenti par les employés concernés du ministère, et ce, à tous les niveaux de l'organisation. Tous sont conscients que des correctifs s'imposent pour améliorer les façons de faire en vue d'éviter qu'une telle situation ne se reproduise. Certaines mesures en ce sens ont très rapidement été mises en place par l'équipe de direction et le présent rapport permettra de continuer ce travail.

Lors de notre examen, nous avons cependant appris que le MTQ ne dispose pas encore d'un système intégré de gestion des risques. Or, un tel outil de gestion est maintenant très répandu et considéré par les experts comme indispensable dans les grandes

Le ministère des Transports ne dispose pas présentement d'un système intégré de gestion des risques

organisations. Il constitue, pour les dirigeants, un outil précieux de gouvernance qui les aide notamment à concilier la conduite d'opérations nombreuses et complexes avec les impératifs dictés par la mission et les orientations stratégiques.

Le sous-ministre des Transports, M. Marc Lacroix, nous a d'ailleurs informé qu'il avait déjà pris la décision d'aller de l'avant avec une telle initiative et de doter le MTQ d'une *direction de la gestion des risques et de l'amélioration continue* qui aura pour mandat de concevoir et d'implanter cet outil de travail au ministère. Une telle initiative est des plus appropriées et nous l'appuyons.

Sans affirmer que l'existence d'un bon système intégré de gestion des risques aurait permis d'éviter le drame vécu sur l'A-13, nous croyons fermement que les dirigeants peuvent plus rapidement détecter les dysfonctionnements de système lorsqu'ils sont ainsi équipés.

Dans ce contexte :

- Il est recommandé que le ministère des Transports poursuive ses efforts en vue de se doter le plus rapidement possible d'un plan intégré de gestion des risques, comprenant, entre autres choses, une section sur les risques opérationnels, qui identifiera de manière continue les principaux risques encourus par le ministère, décrira pour chacun les mesures de mitigation retenues et déterminera les indicateurs de mesure à porter à l'attention des dirigeants.

3.7 Une responsabilité citoyenne à développer

Les Québécois ne craignent pas les tempêtes de neige. Ils ne les considèrent surtout pas comme des sinistres. Dès l'enfance, ils se sont habitués à composer avec ce phénomène naturel qui leur est familier, qui est fréquent et qui, par certains côtés, revêt des aspects ludiques. Pour beaucoup d'entre eux, les tempêtes évoquent des souvenirs heureux de congés scolaires, de jeux dans la neige, de replis en famille, d'odeurs de bonne soupe. Ils ont grandi sans vraiment apprendre, ou tout au moins véritablement intégrer, que les tempêtes peuvent être sévères, que les forces de la nature peuvent être bien plus grandes que toutes les ressources qu'on peut déployer pour s'en protéger.

Les Québécois ne craignent pas les tempêtes de neige

Devenus adultes, ils ont composé avec les particularités de la vie moderne et son rythme infernal, ses contraintes nombreuses, ses horaires chargés, les exigences du travail, de la famille, l'impossibilité de s'arrêter... surtout pas en raison de l'état de la route. Lorsqu'une tempête est annoncée, on la minimise, comme on l'a fait pour la précédente d'ailleurs, qui encore une fois,

Lorsqu'une tempête est annoncée, on la minimise

n'était pas aussi forte qu'annoncée. Ce sera pareil cette fois-ci! On ne s'ajuste pas. On n'a pas le temps d'arrêter pour le travail, pour la famille, pas davantage pour la partie de tennis. Tout est également important. Il faut se déplacer. Il faut circuler.

Dans son rapport publié en 1999, la Commission Nicolet, créée à la suite de la grande tempête de verglas survenue en 1998, a décrit ainsi la culture de sécurité civile qui prévalait alors au Québec :

« Pour la majeure partie des citoyens, il ne semble pas urgent de se préparer en vue d'un sinistre, dont la venue est perçue comme très hypothétique. Les croyances sous-jacentes à ce comportement pourraient se résumer comme suit.

- *« Les catastrophes, ça n'arrive qu'aux autres ».*
- *« Au moment de la catastrophe, il ne sera pas trop tard pour agir, on se débrouillera ».*
- *« Si une catastrophe survient, le gouvernement sera là pour secourir les sinistrés ».*
- *« Si les événements obligent à faire appel au gouvernement, il vaudra mieux s'adresser immédiatement au plus haut niveau, c'est-à-dire au premier ministre ».*
- *« Il est certain qu'on doit offrir une aide financière, pendant et après le sinistre, même si les sommes en jeu sont considérables. Il n'est pas nécessaire d'investir dans la prévention ou la préparation puisqu'il n'est pas sûr que l'on doive dépenser de l'argent en vue d'un événement qui risque de ne jamais se produire, alors que cet argent pourrait être mieux utilisé pour des besoins plus immédiats »*

Tout en reconnaissant le côté un peu caricatural de cette description, la Commission indiquait qu'elle reflétait ce qu'elle avait effectivement observé. Puis, la Commission plaidait pour le développement d'une véritable culture de sécurité publique au Québec en énonçant les principes qui devaient servir de fondement à son émergence, ainsi que les moyens à mobiliser pour y arriver.

S'il faut reconnaître que le gouvernement du Québec, dans le sillage des recommandations de la Commission Nicolet, a fait des efforts sérieux et constants depuis 1999 pour se doter d'une politique de sécurité civile et de structures de déploiement adéquates, il est moins certain que l'attitude des Québécois par rapport à la perception d'un sinistre ait significativement changé depuis ce temps, et notamment à l'égard de la responsabilité dont chacun devrait faire preuve dans de telles situations.

Lors de la tempête des 14 et 15 mars dernier, certaines entreprises de camionnage ont volontairement retiré leurs camions de la circulation. Ce geste relève probablement d'un réflexe de saine gestion, mais il traduit également la prudence et le sens des responsabilités de ceux qui ont pris cette décision. Par contre, est-ce que les nombreux camions de transport de marchandises qui sont demeurés sur la route ce jour-là devaient obligatoirement

Certaines entreprises de camionnage ont volontairement retiré leurs camions de la circulation.

y circuler? N'aurait-il pas été plutôt indiqué qu'ils s'immobilisent quelques heures, le temps de laisser passer le pire? À preuve, plusieurs d'entre eux se sont de toute façon enlisés et se sont retrouvés immobilisés, bloquant du coup les autres usagers de la route. L'industrie du transport des marchandises par camion est importante pour l'économie du Québec, mais est-ce que ce fait dispense les responsables de cette filière de faire preuve de retenue, voire même de sagesse, lorsqu'une tempête importante sévit?

Les automobilistes de leur côté doivent aussi être conscients qu'un conducteur compétent n'est pas seulement celui qui connaît les règles du *Code de la sécurité routière*⁹ et le fonctionnement de son véhicule. C'est aussi quelqu'un qui doit en tout temps faire preuve de jugement, de prudence et de retenue dans l'usage qu'il fait de son véhicule et de la voie publique. Par exemple, les patrouilleurs sont régulièrement témoins d'automobilistes qui circulent sur les accotements, ce qui peut empêcher les véhicules d'urgence d'effectuer correctement leur travail. D'autres exemples encore nous font passer de l'imprudence à la témérité.

Les pilotes d'avion sont bien formés et une grande partie de leur entraînement porte sur les règles de sécurité et la *capacité de décision*, c'est-à-dire décider si on décolle ou non ou si on interrompt un vol en raison des conditions météorologiques ou autres. Les automobilistes ne sont pas rompus à pareille discipline et peuvent sans retenue devenir téméraires, même dans les conditions

Les automobilistes ne sont pas rompus à pareille discipline

les plus difficiles. Les véhicules dont ils disposent sont fiables et sont souvent équipés d'un système de traction aux quatre roues, ce qui accroît encore leur sentiment d'impunité. À moins que ce ne soit absolument nécessaire, ne pas circuler dans la tempête demeure encore le choix le plus judicieux.

Au cours des dernières années, la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) a mené avec succès des campagnes contre l'alcool au volant, pour le port de la ceinture de sécurité, le contrôle de la vitesse et également sur la conduite hivernale. Les conditions difficiles que nous connaissons en hiver au Québec se prêtent bien à une action publique de ce genre qui nous apparaît grandement pertinente et la SAAQ devrait poursuivre ses efforts en ce sens.

Dans ce contexte,

- **Il est recommandé que le ministère des Transports incite les entreprises de transport de marchandises à se doter de politiques responsables visant à restreindre la présence de camions lourds sur les routes lors de conditions hivernales définies;**

⁹ RLRQ, chapitre C-24.2.

- Il est recommandé que la SAAQ s'implique à nouveau dans des campagnes d'éducation et de sensibilisation des automobilistes à la conduite en hiver et, plus particulièrement, à l'attitude à adopter lors de conditions de tempête.

En conclusion

Apprendre pour mieux agir

La tempête des 14 et 15 mars 2017 a occasionné une situation dramatique où plusieurs centaines d'automobilistes sont demeurés immobilisés de longues heures sur l'A-13 Sud en raison d'enlissements et de blocages routiers. Cette situation n'a pas été correctement prise en main par les services publics comme les citoyens sont en droit de s'y attendre, révélant ainsi des lacunes majeures dans l'organisation et le fonctionnement des organismes en cause, et tout particulièrement le MTQ et la SQ.

Pourtant, ces deux organisations sont dotées de ressources importantes et elles ont démontré déjà leur très haute efficacité à intervenir en situation de sinistre, comme ce fut le cas par exemple lors du déluge du Saguenay en 1996, lors du grand verglas en 1998, lors de l'accident ferroviaire de Lac-Mégantic et, plus récemment, lors de l'incendie d'un camion-citerne sur l'autoroute Métropolitaine. De plus, tout l'appareil québécois de sécurité civile a été complètement révisé et modernisé au cours des 20 dernières années et des politiques importantes ont été mises en œuvre et sont régulièrement déployées, le plus souvent avec succès, lorsqu'un sinistre survient. Et pourtant, le cafouillage survenu dans la nuit des 14 et 15 mars sur l'A-13 a révélé une faille importante.

Les politiques sont en place, les procédures sont décrites dans le moindre détail, les chaînes de communication sont établies, les ressources sont disponibles, mais le système ne s'enclenche pas. Pour faire image, c'est comme une voiture qui n'a pas fonctionné, non pas à cause du moteur défectueux, des pneus crevés ou du réservoir à sec, mais parce qu'on n'a pas actionné le démarreur. C'est d'abord un problème d'information qui ne circule pas, un problème de vigie et une absence d'alerte, qui ont causé le drame et non pas un manque de ressources ou de capacités de la part des institutions en cause.

C'est le propre des grandes bureaucraties de mettre l'accent sur les procédures formelles, décrites dans de volumineux documents au contenu parfois byzantin et tatillon, en négligeant souvent le facteur humain, beaucoup plus complexe, où l'essentiel se joue lorsque l'urgence apparaît. Est-ce que les employés sur le terrain, les premiers confrontés à la menace, sont bien formés, bien encadrés et soutenus par leurs supérieurs? Est-ce qu'ils ont en main les outils de travail appropriés? Est-ce que les processus de mobilisation et d'alerte sont en place et bien compris et intégrés par ceux qui sont témoins du drame aux premières loges?

**Le facteur humain ... où
l'essentiel se joue**

Nous avons rencontré des employés de première ligne du MTQ et de la SQ qui se sont retrouvés au cœur de la tempête réelle et, dans certains cas, au cœur de la tempête médiatique qui a suivi. S'il est indéniable que certains auraient pu faire mieux, voire faire plus, les conditions dans lesquelles ils se sont retrouvés appellent à la retenue dans le jugement et nous invitent à regarder la problématique de manière plus large.

Les recommandations que nous formulons tiennent compte de ce contexte et explorent des voies que nous croyons pertinentes afin que le MTQ et la SQ apportent les changements qui, nous en sommes persuadés, amélioreront grandement leur capacité de veille, d'alerte et de mobilisation lorsque surviendra un sinistre. D'autres recommandations portent sur des éléments moins institutionnels, mais plus directement reliés à la problématique hivernale qui se trouvait au cœur de notre mandat.

Nous avons constaté, chez les dirigeants du MTQ et ceux de la SQ, une volonté bien réelle de mettre en place les correctifs qui s'imposent pour qu'une situation comme celle que nous avons connue lors de la tempête des 14 et 15 mars 2017 ne se répète pas. Nous croyons que les recommandations ici formulées permettront, en y apportant le cas échéant les ajustements requis,

**Une volonté bien réelle de
mettre en place les correctifs**

d'ouvrir des voies nouvelles vers une desserte publique plus efficace dans l'exercice de la mission et encore mieux centrée sur l'objectif d'assurer le bien-être et la sécurité des citoyens.

Si à toute chose malheur est bon, comme le veut l'adage, au moins aurons-nous appris pour mieux agir et mieux servir.

Liste des recommandations

- 1- Il est recommandé que le ministère des Transports entreprenne une revue exhaustive de l'organisation et du fonctionnement du Centre intégré de gestion de la circulation (CIGC) de Montréal, afin de s'assurer que ce centre soit en mesure de répondre en tout temps à sa mission qui est d'assurer la sécurité des usagers de la route et de favoriser la mobilité des personnes et des biens en fournissant une information complète et précise sur l'état du réseau de la grande région de Montréal sous la responsabilité du ministère. L'examen devra notamment porter :
 - sur la classification et le niveau d'emploi des personnes préposées aux appels;
 - sur la formation du personnel, lors de l'embauche et en cours d'emploi;
 - sur le rôle particulier du chef d'équipe et sa sensibilisation à détecter et à traiter les situations particulières;
 - sur le besoin d'avoir un gestionnaire sur place lors de situations météorologiques identifiées ou d'événements générateurs d'achalandage sur le réseau;
 - sur la nécessité d'avoir en tout temps un gestionnaire de garde qui prend en main une situation problématique dès qu'il le juge approprié ou dès que le chef d'équipe le lui demande;
 - sur le nombre suffisant de préposés requis lors de situations météorologiques ou autres situations amenant un plus grand achalandage sur le réseau;
 - sur l'état et la fonctionnalité des équipements informatiques et autres outils de travail;
 - sur l'accessibilité des ondes radio de la Sûreté du Québec aux employés du CIGC;
 - et sur le besoin d'assurer la relève du personnel.

- 2- Il est également recommandé que les correctifs apportés à la suite de cette étude s'appliquent aussi, avec les ajustements nécessaires, au CIGC de Québec;

- 3- Il est recommandé que le ministère des Transports fournisse des téléphones cellulaires à tous ses patrouilleurs routiers et surveillants de contrat et qu'il mette à leur disposition des véhicules à traction intégrale;
- 4- Il est recommandé que le ministère des Transports développe davantage et publicise, conjointement avec le ministère de la Sécurité publique et la Sûreté du Québec, des moyens pour rejoindre rapidement et efficacement les citoyens en difficulté dans un périmètre donné afin de les informer de la situation et des moyens déployés pour leur venir en aide.
- 5- Il est recommandé que le ministère des Transports procède régulièrement à des exercices non annoncés d'alerte et de mobilisation pour tester sa réactivité et le bon fonctionnement de son plan d'alerte et apporte, sur une base continue, les ajustements requis;
- 6- Il est recommandé que l'utilisation des messages textes, comme moyen de communication entre les différents intervenants de la chaîne d'alerte, soit restreinte aux informations secondaires et non urgentes et qu'en situation d'alerte, le téléphone soit privilégié ou, alternativement, tout autre moyen qui permet de s'assurer de la prise de connaissance du message par le destinataire;
- 7- Il est recommandé que le personnel identifié dans la chaîne d'alerte et de mobilisation reçoive périodiquement des formations et ait l'occasion, au-delà de la connaissance livresque des procédures, de se rencontrer périodiquement pour en discuter et, du coup, favoriser le développement de liens personnels qui facilitent grandement les interactions dans les situations d'urgence.
- 8- Il est recommandé que la Sûreté du Québec se dote d'un Centre de vigie et de coordination des opérations, au Grand quartier général, chargé de suivre en temps réel les situations problématiques qui se développent sur tout le territoire, de prendre centralement la coordination des opérations en appui aux centres d'opérations de districts dès que cela est jugé nécessaire, et d'alerter les hauts dirigeants et le gouvernement selon des situations préconvenues;
- 9- Il est recommandé que le Centre de vigie et de coordination des opérations soit supervisé par des officiers physiquement présents en tout temps et qu'il soit relié directement à toutes les composantes de son réseau interne, comme les centres de gestion des appels, et à des sources d'information externes comme les Centres intégrés de gestion de la circulation du ministère des Transports, le Centre des opérations gouvernementales du ministère de la Sécurité publique et autres unités de même nature;

- 10- Il est recommandé de réviser les procédures pour que les policiers et officiers sur le terrain alimentent directement le Centre de vigie et de coordination des opérations, en parallèle à la structure de districts, de façon à lui permettre de prendre au besoin l'initiative des opérations, avec ou sans demande des officiers de districts;
- 11- Il est recommandé de rappeler aux policiers sur le terrain, par des formations appropriées et récurrentes, les procédures en matière de mesures d'urgence et notamment l'importance de communiquer promptement avec l'officier en disponibilité lorsqu'une situation problématique surgit;
- 12- Il est recommandé que la Sûreté du Québec outille adéquatement ses patrouilleurs en téléphones cellulaires et qu'elle mette à leur disposition des véhicules à traction intégrale;
- 13- Il est recommandé que le ministère des Transports et la Sûreté du Québec entreprennent des discussions pour clarifier le rôle et les responsabilités des patrouilleurs de chaque organisation à l'égard de la fermeture et de la réouverture d'une route à la suite d'un événement;
- 14- Il est recommandé que la Sûreté du Québec autorise le Centre intégré de gestion de la circulation du ministère des Transports à se raccorder à son système de radiocommunication pour le mode écoute.
- 15- Il est recommandé que le ministère des Transports, pour faciliter l'exercice de ses responsabilités, développe avec le concours d'experts-météo, une catégorisation des tempêtes de neige, selon des paramètres objectifs;
- 16- Il est recommandé que le ministère des Transports définisse précisément, pour chaque niveau de l'échelle de tempête établie, le plan d'action à mettre en œuvre quant à la mobilisation préalable à l'événement et quant aux mesures particulières pour lui faire face;
- 17- Il est recommandé que le devis type et les clauses particulières pour les contrats de déneigement soient révisés pour ajuster les méthodes et les modes d'intervention en fonction du niveau de la tempête annoncée, et ce, afin d'atteindre les résultats exigés;
- 18- Il est recommandé que le ministère des Transports se dote d'une capacité d'intervention de réserve, en main-d'œuvre et en équipement, de façon à pouvoir faire face à des situations qui débordent le cadre normal.
- 19- Il est recommandé que le devis type et les clauses particulières des contrats de déneigement soient revus et précisés pour s'assurer que lors de tempêtes importantes les interventions se poursuivent en continu, y compris pendant les périodes prévues pour les changements de relève et pour la vérification des équipements;

- 20- Il est recommandé que le devis type et les clauses particulières des contrats de déneigement soient revus et précisés pour s'assurer que, lors de tempêtes importantes, une solution de rechange soit prévue pour s'assurer du déneigement ponctuel d'endroits névralgiques, lorsque les moyens habituels ne peuvent s'appliquer;
- 21- Il est recommandé que le devis type et les clauses particulières des contrats de déneigement soient modifiés pour rendre obligatoire l'installation à bord des camions de système de télémétrie et autres équipements de déneigement et que les données de ces systèmes soient directement accessibles aux employés du ministère des Transports, notamment aux patrouilleurs et aux surveillants de contrats.
- 22- Il est recommandé que le ministère des Transports engage des discussions avec les représentants de l'industrie du camionnage en vue de définir le type de pneus qui devraient équiper les camions lourds en saison hivernale, compte tenu des exigences de sécurité et des contraintes de l'industrie;
- 23- Il est recommandé que le devis type et les clauses particulières des contrats de déneigement soient révisés pour mieux préciser les obligations des entreprises de déneigement quant à la technique qui doit être utilisée pour éviter de laisser des accumulations de neige dans les entrées et les sorties lors du déneigement des autoroutes et que les patrouilleurs routiers exercent à cet égard une vigilance accrue.
- 24- Il est recommandé que le ministère des Transports examine, avec les représentants de l'industrie du remorquage, l'opportunité de mettre sur pied un système de paiement qui permette d'éviter les délais attribuables à ce facteur lors du remorquage et que, le cas échéant, les contrats de remorquage exclusif soient modifiés en conséquence.
- 25- Il est recommandé au ministère des Transports d'effectuer une étude d'ingénierie sur la conception du segment de l'A-13 situé entre l'A-40 et l'A-20 en vue de mieux cerner les problèmes et de statuer sur les correctifs éventuels qu'il conviendrait d'apporter.
- 26- Il est recommandé que le ministère des Transports poursuive ses efforts en vue de se doter le plus rapidement possible d'un plan intégré de gestion des risques, comprenant, entre autres choses, une section sur les risques opérationnels, qui identifiera de manière continue les principaux risques encourus par le ministère, décrira pour chacun les mesures de mitigation retenues et déterminera les indicateurs de mesure à porter à l'attention des dirigeants.

- 27- Il est recommandé que le ministère des Transports incite les entreprises de transport de marchandises à se doter de politiques responsables visant à restreindre la présence de camions lourds sur les routes lors de conditions hivernales définies;
- 28- Il est recommandé que la SAAQ s'implique à nouveau dans des campagnes d'éducation et de sensibilisation des automobilistes à la conduite en hiver et, plus particulièrement, à l'attitude à adopter lors de conditions de tempête.

Annexe 1

ANNEXE 2 – DESCRIPTION DES BESOINS

Dans la foulée de la tempête survenue les 14 et 15 mars 2017, le ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports (MTMDET) et le ministère de la Sécurité publique (MSP) ont institué une enquête externe sur la gestion des événements survenus sur l'autoroute 13 où de nombreux usagers se sont retrouvés immobilisés à la suite d'une chaussée devenue impraticable.

Le rapport d'enquête devra permettre d'avoir, dans une première partie, une analyse des faits et dans une deuxième partie, une appréciation des processus décisionnels et opérationnels, de même que des recommandations.

Première partie : analyse des faits

- La chronologie détaillée des actions et des décisions prises :
 - La procédure encadrant le déclenchement des mesures d'urgence ministérielles et gouvernementales;
 - Le respect et l'application de ces procédures lors des événements des 14 et 15 mars 2017;
 - La circulation de l'information et les communications entre les acteurs impliqués;
 - La communication publique (relations avec les médias et les citoyens);
 - Le rôle de l'entrepreneur en vertu des paramètres de son contrat avec les MTMDET.

Deuxième partie : appréciation des processus décisionnels et opérationnels, ainsi que des recommandations

- Le processus de planification en amont d'un événement climatique majeur prévisible;
- L'imputabilité, la chaîne de commandement et les communications au MSP (incluant la sécurité civile et la Sûreté du Québec) et au MTMDET lors d'événements climatiques de nature exceptionnelle;
- La coordination de tous les acteurs impliqués :
 - MSP;
 - MTMDET;
 - Les municipalités;
 - Les corps policiers, y compris la Sûreté du Québec;
 - Les services municipaux d'incendie et de sécurité civile;
 - Le 911, l'Info circulation 730, le 511;
 - Toutes les autres instances pertinentes.
- L'agilité opérationnelle lors de situations de cette nature;
- Tout autre élément découlant de l'analyse de faits.

Les ministères et organismes concernés mettront à la disposition de l'équipe d'enquête toutes les ressources nécessaires à la réalisation de son mandat.

Le rapport devra être remis au tard le 25 mai 2017.

Annexe 2

REGISTRE DES PERSONNES RENCONTRÉES LORS DE L'ENQUÊTE ADMINISTRATIVE			
NOM	FONCTION	DIRECTION	DATE
Ministère des Transports, du Développement durable et de l'Électrification des transports			
Marie-France Bérard	Sous-ministre associée	Direction générale adjointe de la métropole et des projets stratégiques	2017-03-31
Pierre Charbonneau	Chef de service intérimaire	Centre intégré de gestion de la circulation	2017-03-29
Éric Dagenais	Technicien, répondant en sécurité civile	Service du soutien à l'exploitation métropolitaine	2017-03-29
Alexandre Debs	Chef de service	Service des projets, des tunnels et de l'autoroute Métropolitaine	2017-03-30
Marcel Dumoulin	Surveillant de contrat	Service des centres d'opérations de Repentigny et Anjou	2017-03-30
Colette Duval	Directrice	Direction des communications	2017-04-05
Patrick Gaboury	Préposé principal aux télécommunications (chef d'équipe)	Centre intégré de gestion de la circulation	2017-04-12
Marc Lacroix	Sous-ministre	Ministère des transports, de la mobilité durable et de l'électrification des transports	2017-03-20
Stéphane Lafault	Sous-ministre associé	Direction générale des territoires	2017-04-05
Anne-Marie Leclerc	Sous-ministre associée	Direction générale des infrastructures et des technologies	2017-04-05
Laurent Lessard	Ministre		2017-04-25
Borislav Milisav	Directeur adjoint	Direction adjointe de l'exploitation du réseau	2017-03-30
Yolaine Morency	Directrice adjointe	Direction des stratégies de communication et de l'information aux citoyens	2017-04-05
Fadi Moubayed	Directeur	Direction des projets et de l'exploitation du réseau	2017-03-29
Daniel Plante	Chef d'équipe surveillance	Service des centres d'opérations de Boucherville et Turcot	2017-03-30
Armand Renaud	Surveillant de contrat	Service des centres d'opérations de Repentigny et Anjou	2017-03-30
Robert Samson	Chef des opérations	Service des centres d'opérations de Boucherville et Turcot	2017-03-29
Ministère de la Sécurité publique			
Martin Coiteux	Ministre		2017-04-25
Éric Doneys	Conseiller en sécurité civile	Direction régionale Montréal-Laval-Lanaudière-Laurentides	2017-04-27
Bruno Faucher	Chef, Service de la planification	Direction générale de la sécurité civile et de la sécurité incendie	2017-03-27
Éric Houde	Directeur	Direction générale de la sécurité civile et de la sécurité incendie	2017-04-04
Liette Larrivée	Sous-ministre	Bureau de la sous-ministre	2017-03-21
Katia Petit	Directrice	Direction générale des affaires ministérielles	2017-03-24
Jean Savard	Chef de service	Centre des opérations gouvernementales	2017-03-21

Sûreté du Québec			
Liette Abel-Normandin	Directrice	Cabinet du directeur général	2017-03-22
Paul Arseneault	Lieutenant, directeur	Poste Autoroutier Sud (Candiac)	2017-04-10
Jean-Daniel Arpin	Agent, patrouilleur	Poste autoroutier Centre	2017-04-11
Yannick Bélanger	Lieutenant, directeur	Poste autoroutier Cartier Champlain et Poste autoroutier Centre (intérim)	2017-04-11
Sylvain Caron	Directeur général adjoint	Grande Fonction de la surveillance du territoire	2017-03-22
Nicolas Charron	Avocat, représentant l'APOSQ	Philion Leblanc Beaudry, avocats s.a.	2017-04-10
Sébastien Di Grande	Sergent, superviseur de relève	Poste autoroutier Centre	2017-04-11
Gilles Dubé	Représentant des officiers de la Sûreté du Québec	Association professionnelle des officiers de la Sûreté du Québec (APOSQ)	2017-04-10
Oksana Gerasimova	Agente, patrouilleuse	Poste autoroutier Centre	2017-04-11
Michel Lapointe	Capitaine	Officier intérimaire des mesures d'urgence, Région Autoroutière du Grand Montréal	2017-04-11
Aldé Pelletier	Lieutenant, directeur	Directeur du poste Nord (Laval)	2017-04-10
Alexandre Pinard	Capitaine	Commandant intérimaire de la Région autoroutière du Grand Montréal	2017-04-10
Richard Portuguais	Préposé principal aux télécommunications (chef d'équipe)	Centre de gestion des appels (Mascouche)	2017-04-10
Jimmy Potvin	Inspecteur-chef, directeur	Direction des mesures d'urgence	2017-03-22
Martin Prud'homme	Directeur général	Sûreté du Québec	2017-04-12
Dominique Sauvé	Agent en fonction supérieure de sergent	Poste autoroutier Centre	2017-04-11
Ville de Montréal			
Louise Bradette	Directrice, Bureau de la résilience	Direction générale adjointe à la qualité de vie	2017-03-24
Michel Denis	Directeur par intérim	Services de sécurité incendie de Montréal	2017-03-24
Alain Marcoux	Directeur général	Direction générale de la Ville de de Montréal	2017-03-24
NOM	FONCTION	ENTREPRISE / CABINET	DATE
Roxboro Excavation inc.			
Marc Desauziers	Ingénieur, directeur de projet	ROXBORO Excavation inc.	2017-04-12 2017-05-02
Mason Poplaw	Avocat, représentant ROXBORO Excavation inc.	Cabinet McCarthy Tétrault S.E.N.C.R.L., s.r.l.	2017-04-12
Raynald Th�oret	Vice-Président exécutif	ROXBORO Excavation inc.	2017-04-12 2017-05-02
Remorquage Burstall Conrad inc.			
Mike Burstall	Vice-Président	Remorquage Burstall Conrad inc.	2017-05-02

Annexe 3

Liste des acronymes	
CASC	Comité aviseur en sécurité civile
CCMU	Centre de coordination des mesures d'urgence
CCSC	Centre de coordination en sécurité civile
CDT	Centre de télécommunications
CGA	Centre de gestion des appels
CIGC	Centre intégré de gestion de la circulation
CO	Centre d'opération
COG	Centre des opérations gouvernementales
CRMU	Coordination régionale des mesures d'urgence
CSC	Centre de sécurité civile
DGAMPS	Direction générale adjointe de la métropole et des projets stratégiques
ECCC	Environnement et Changement climatique Canada
GQG	Grand quartier général
MSP	Ministère de la Sécurité publique
MTMDET	Ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports
MTQ	Ministère des Transports
OMU	Officier des mesures d'urgence
PNSC	Plan national de sécurité civile
RAGM	Région autoroutière du Grand Montréal
SAAQ	Société de l'assurance automobile du Québec
SIM	Service de sécurité incendie de Montréal
SPVM	Service de police de la Ville de Montréal
SQ	Sûreté du Québec
STM	Société de transport de Montréal