

MINISTÈRE DES TRANSPORTS ET DE LA MOBILITÉ DURABLE

Plan d'action ministériel en affaires municipales 2023-2027



Cette publication a été réalisée par la Direction générale à la coordination territoriale et éditée par la Direction générale des communications du ministère des Transports et de la Mobilité durable.

Le contenu de cette publication se trouve sur le site Web du gouvernement du Québec à l'adresse suivante : transports.gouv.qc.ca

Pour obtenir des renseignements, on peut :

- composer le 511 (au Québec) ou le 1 888 355-0511 (partout en Amérique du Nord)
- consulter le site Web du ministère des Transports et de la Mobilité durable au www.transports.gouv.qc.ca
- écrire à l'adresse suivante : Ministère des Transports et de la Mobilité durable
700, boulevard René-Lévesque Est, 28^e étage
Québec (Québec) G1R 5H1

© Gouvernement du Québec, ministère des Transports et de la Mobilité durable, 2023

ISBN 978-2-550-96363-9 (PDF)

Dépôt légal – 2023

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Tous droits réservés. Reproduction à des fins commerciales par quelque procédé que ce soit et traduction, même partielles, interdites sans l'autorisation écrite des Publications du Québec

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA MINISTRE	4
INTRODUCTION	5
THÈME A – UN PARTENARIAT DYNAMIQUE	7
1. Harmoniser les pratiques en matière d'affaires municipales	7
1.1. Créer le Bureau de coordination aux affaires municipales.....	7
1.2. Mettre en place l'approche client uniformisée.....	7
2. Rendre disponibles les ressources du Ministère aux partenaires	8
2.1. Créer un réseau d'agents de liaison dans l'ensemble du Québec.....	8
2.2. Transmettre aux municipalités un outil efficace d'accès aux portes d'entrée	9
2.3. Augmenter la capacité de traitement des demandes municipales	9
3. Établir des mécanismes de partage et d'échanges avec les associations municipales et les élus.....	10
3.1. Poursuivre les rencontres du Forum Mobilité-Municipalités.....	10
3.2. Mettre en place la Table Transports-Municipalités	10
3.3. Assurer la présence du Ministère dans les événements municipaux.....	11
THÈME B – DES SERVICES ADAPTÉS ET ACCESSIBLES.....	12
4. Assurer l'accessibilité aux services	12
4.1. Transmettre des mesures de modération de la circulation.....	12
4.2. Favoriser la réalisation de travaux conjoints avec les municipalités	12
4.3. Communiquer la planification des interventions prévues	13
4.4. Favoriser la mise en place des villages-relais.....	14
5. Favoriser les interventions nécessaires pour les municipalités.....	15
5.1. Collaborer à la mise en œuvre du Plan d'action en sécurité routière	15
5.2. Ajuster les programmes d'aide au transport collectif dans une perspective d'accélération des versements et d'allègement administratif	15
5.3. Arrimer le versement des programmes d'aide aux municipalités avec le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation	16
THÈME C – DES COMMUNICATIONS EFFICACES.....	17
6. Améliorer l'expérience client.....	17

6.1. Miser sur un sondage auprès des municipalités pour bonifier les produits et services leur étant destinés	17
6.2. Créer une section Internet consacrée aux informations d'intérêts pour les municipalités et la garder vivante dans le temps	17
6.3. Mettre en place une solution d'affaires électronique intégrée pour la gestion des aides financières	18
7. Accroître l'efficience des transactions ainsi que l'accessibilité à l'information et à la documentation	19
7.1. Collaborer à la mise en place du portail gouvernemental	19
7.2. Développer une infolettre s'adressant aux partenaires municipaux	19
CONCLUSION.....	20
ANNEXE : TABLEAU-SYNTHÈSE DES ACTIONS	21

MOT DE LA MINISTRE

À VENIR si requis

INTRODUCTION

Le ministère des Transports et de la Mobilité durable (ci-après nommé Ministère), de concert avec le milieu municipal, joue un rôle de premier plan pour favoriser la mobilité durable des personnes et des marchandises par des systèmes de transport sécuritaires et accessibles qui contribuent au développement du Québec. Les responsabilités en transport étant partagées, les municipalités sont des partenaires majeurs de la conduite de cette mission.

Les responsabilités qui leur incombent en matière de gestion du réseau routier concernent non seulement leurs propres routes, mais aussi celles qu'elles partagent avec le Ministère. Grâce à cette gestion commune, bien encadrée par des lois et des règlements, les usagers de la route disposent d'un réseau routier efficace, sécuritaire et uniforme à l'échelle du Québec.

Dévoilé le 22 août 2023, le Plan d'action en sécurité routière (PASR) 2023-2028 témoigne de l'engagement du gouvernement du Québec à établir de nouvelles balises et à innover sur le plan de la sécurité routière. Les municipalités y sont reconnues à titre de partenaires essentiels à son succès.

Le Ministère fait preuve de proactivité depuis plusieurs années au chapitre de la sécurité routière, un enjeu particulièrement important pour l'ensemble de la population. Diverses initiatives ministérielles qui s'inscrivent dans la démarche du PASR ont déjà été réalisées ou sont en voie de réalisation. La mise en place de limites de vitesse de 30 km/h dans les zones scolaires fait partie de ces initiatives en cours d'implantation.

L'action 16 du PASR vise les municipalités, partenaires indispensables à la réalisation de la mission du Ministère : « Déposer le premier plan d'action en matière de relations entre le Ministère et les municipalités » (PAMAM). Ce dernier a donc comme objectif principal de « mettre en œuvre des mesures visant à améliorer la satisfaction, à renforcer les relations, à simplifier les échanges et à harmoniser les pratiques avec le milieu municipal » et se décline sous trois thèmes :

A. Un partenariat dynamique

Afin de renforcer la dynamique d'échange entre le Ministère et les partenaires municipaux

B. Des services adaptés et accessibles

Pour faciliter l'accès aux produits et services du Ministère et la réalisation des interventions

C. Des communications efficaces

Permettant de viser une collaboration maintenue par la disponibilité de l'information et des canaux de communication

Préalablement au lancement du PASR, le Ministère était déjà engagé dans une démarche visant à accroître la qualité des services offerts aux partenaires municipaux, à les adapter aux besoins changeants et grandissants et à améliorer leur accessibilité. À titre d'exemples, l'implantation de guichets uniques en territoire (GUT), visant à offrir une porte d'entrée unique pour toute demande provenant du milieu, de même que la mise en place d'une application permettant au Ministère de suivre efficacement les demandes municipales témoignent de cet engagement.

THÈME A – UN PARTENARIAT DYNAMIQUE

Afin de renforcer la dynamique d'échange entre le Ministère et les partenaires municipaux

1. Harmoniser les pratiques en matière d'affaires municipales

1.1. Créer le Bureau de coordination aux affaires municipales

Depuis la mise en place d'un premier cadre de gestion des relations avec les municipalités en 2018, le Ministère a déployé diverses actions et a lancé un vaste chantier visant à revoir ses interactions avec les partenaires municipaux. Les travaux menés jusqu'à maintenant ont notamment mis en lumière la nécessité pour l'organisation de renouveler ses processus internes. Il lui est aussi apparu essentiel d'assurer une coordination efficace des nombreuses initiatives ministérielles, considérant leur évolution à travers une structure de gouvernance en mode matriciel, et de renforcer ses liens historiques avec ses partenaires.

La création du Bureau de coordination aux affaires municipales (BCAM) vise donc l'harmonisation, l'adaptation et la cohérence des interventions ministérielles en matière d'affaires municipales. Le BCAM favorise de plus le développement d'initiatives relatives aux affaires municipales, ce qui a pour objectif d'accroître la satisfaction des partenaires et d'établir une relation plus efficace entre ces derniers et le Ministère.

1.2. Mettre en place l'approche client uniformisée

La présence de directions générales territoriales du Ministère dans chaque région du Québec favorise la proximité des services offerts aux partenaires. Ces 13 directions générales en territoire ont développé au fil des années des approches semblables, mais non uniformes entre elles. Entre autres, les demandes ne cheminent pas forcément de la même façon d'une région à l'autre, ce qui entraîne des délais de traitement différents. Il s'est ainsi avéré essentiel d'entreprendre une démarche à l'interne pour cibler les bonnes pratiques en matière de gestion des demandes municipales nécessitant ou non des analyses techniques.

L'initiative en approche client résultant de cette démarche expose une série d'ajustements à apporter aux méthodes actuelles afin de garantir une rétroaction rapide aux partenaires municipaux. Ces modifications auront pour conséquence d'uniformiser les processus et d'assurer une expérience client positive entre le Ministère et les municipalités.

En plus d'assurer le suivi rapide des demandes, l'approche client uniformisée prévoit aussi des jalons auxquels les partenaires sont rencontrés pour faire état de l'avancement des démarches. Dans le cadre des demandes de réduction de limites de vitesse, l'approche client uniformisée permet de fournir rapidement une rétroaction aux municipalités tout en proposant des mesures d'aménagement qui favorisent notamment l'application des limites affichées. En somme, cette initiative vise à accroître la sécurité des usagers sur l'ensemble du réseau routier québécois.

2. Rendre disponibles les ressources du Ministère aux partenaires

2.1. Créer un réseau d'agents de liaison dans l'ensemble du Québec

En tant que partenaires de première ligne, les municipalités doivent fréquemment s'adresser au Ministère tant pour des interventions concernant leurs infrastructures que pour des demandes en lien avec l'application de mesures sur le réseau sous la gouverne du Ministère. En raison de l'ampleur des domaines couverts par le Ministère et de l'envergure des besoins municipaux, il peut être difficile pour les partenaires de déterminer les portes d'entrée adéquates.

Les directions de la coordination et des relations avec le milieu sur l'ensemble du territoire ont comme rôle, entre autres, d'entretenir des liens privilégiés avec les municipalités. À la suite de l'instauration de ces directions, un réseau d'agents de liaison présent dans chaque région du Québec a été créé afin d'offrir aux partenaires municipaux une porte d'entrée et un interlocuteur unique au fait de leurs demandes. Ce réseau, actuellement composé de plus d'une quarantaine de ressources, constitue un lien essentiel avec les municipalités. Sa mission consiste à assurer le suivi des demandes vers les unités responsables et, surtout, à suivre l'évolution du traitement de ces demandes. Les municipalités ont ainsi accès à une ressource qui connaît leurs enjeux locaux, ce qui facilite les échanges et favorise leur convivialité.

L'étendue des services offerts aux partenaires municipaux par le Ministère et celui des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH) soulève le besoin d'une concertation des intervenants de première ligne des deux ministères et d'autres organisations collaborant de près avec les municipalités. Un réseau interministériel sera implanté afin d'uniformiser le service à la clientèle qui est commun aux ministères concernés et, ultimement, d'obtenir un portrait complet des demandes actives dans les domaines connexes à ces organisations.

2.2. Transmettre aux municipalités un outil efficace d'accès aux portes d'entrée

L'étendue des domaines d'activités du Ministère implique différentes unités responsables de la livraison des biens et services. Puisque le Ministère assure une présence sur l'ensemble du territoire, tant par ses centres de services que par ses directions générales territoriales et par ses directions générales centrales, de multiples portes d'entrée se présentent aux partenaires ayant à le contacter.

Afin d'accroître l'efficacité des communications avec les partenaires, il est important de proposer un outil intégrant l'ensemble des portes d'entrée principales. La carte de visite territoriale devient ainsi un outil de communication essentiel pour les municipalités puisqu'elle fournit, en un seul portrait, les coordonnées des principales unités en contact direct avec la clientèle municipale.

Cette mesure vient renforcer le service de proximité aux partenaires que sont les municipalités.

2.3. Augmenter la capacité de traitement des demandes municipales

La sécurité routière est au cœur des préoccupations du Ministère et des municipalités. Dans ce contexte, et pour différents autres besoins, plusieurs demandes sont adressées annuellement au Ministère. De son côté, le PASR inclut une série de mesures qui devront être reçues et traitées dans des délais raisonnables. Par exemple, la révision des limites de vitesse dans les zones scolaires fait en sorte d'accroître le nombre de demandes à traiter par les unités responsables.

Soucieux de répondre efficacement aux demandes, le Ministère s'est doté de ressources spécialisées dans le traitement des études et analyses nécessaires et préalables aux décisions relatives aux modifications sur son réseau.

Des postes supplémentaires ont d'abord été créés dans l'ensemble des directions générales en territoire afin de bonifier les équipes actuelles avec des ressources spécialisées en études et analyses de sécurité. Ensuite, étant donné l'ampleur des besoins, une équipe centralisée et spécialisée appuiera les équipes concernées dans les régions qui reçoivent un important volume de demandes à traiter et dont les effectifs sont insuffisants.

Le Module soutien en études et analyses (MSEA) sera donc institué à cette fin. Ce module fera en sorte de diminuer le nombre de demandes en attente et relatives à la sécurité grâce à l'application de processus standardisés et efficaces, tels que le regroupement des demandes similaires au sein d'un même dossier d'analyse. L'amélioration des processus assurera un traitement accéléré, mais aussi uniforme.

L'équipe du MSEA, composée de ressources spécialisées dans le domaine de la sécurité routière, pourra intervenir aux endroits où les besoins seront jugés prioritaires et jouera un rôle de soutien pour le partage de l'expertise sur l'ensemble du territoire.

3. Établir des mécanismes de partage et d'échanges avec les associations municipales et les élus

3.1. Poursuivre les rencontres du Forum Mobilité-Municipalités

Les enjeux en transport et en sécurité routière sont au cœur des préoccupations quotidiennes des acteurs en matière d'affaires municipales. Il est primordial de maintenir l'accès à un lieu privilégié pour discuter et débattre de ces grands enjeux et des questions relatives aux liens qui unissent l'aménagement du territoire et les transports.

Ainsi, le Forum Mobilité-Municipalités (FMM) est l'occasion d'échanger en amont sur les dossiers stratégiques, sur les grandes orientations en matière de politiques publiques de même que sur les projets de lois ou de règlements.

Le FMM est composé des représentants des organisations suivantes :

- le ministère des Transports et de la Mobilité durable;
- le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation;
- l'Union des municipalités du Québec;
- la Fédération québécoise des municipalités;
- la Ville de Québec;
- la Ville de Montréal.

Cette instance, se réunissant environ quatre fois par année, assure la transmission d'informations, mais aussi l'arrimage des mesures au contexte municipal. Les partenaires du FMM peuvent également planifier des rencontres ad hoc afin de traiter de sujets prioritaires.

3.2. Mettre en place la Table Transports-Municipalités

Les responsabilités partagées en matière de gestion du réseau routier positionnent les municipalités comme des partenaires majeurs de la conduite de la mission du Ministère. Dans cette optique, un comité consultatif regroupant les associations municipales administratives a été créé afin d'assurer la coordination des acteurs œuvrant au quotidien au sein des instances municipales, d'accroître la performance du Ministère et d'améliorer sa connaissance des enjeux municipaux relatifs au transport.

La Table Transports-Municipalités (TTM) permet d'améliorer la connaissance des enjeux et des besoins des partenaires municipaux, de consulter les partenaires essentiels par rapport aux enjeux communs, d'augmenter la concertation des différentes instances

municipales pour répondre plus adéquatement aux besoins des municipalités et de contribuer, lorsque possible, à l'allègement des pratiques administratives.

La TTM est composée des représentants des organisations suivantes :

- le ministère des Transports et de la Mobilité durable;
- le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (membre invité au besoin);
- la Corporation des officiers municipaux agréés du Québec;
- l'Association des directeurs municipaux du Québec;
- l'Association des directeurs généraux des municipalités du Québec;
- l'Association des directeurs généraux des MRC du Québec;
- l'Association des ingénieurs municipaux du Québec.

Cette instance, se réunissant environ quatre fois par année, est un lieu d'échange privilégié pour les partenaires municipaux. Elle leur offre un canal de communication unique, destiné au partage d'informations et facilitant la mise en œuvre de leurs initiatives. Les partenaires de la TTM peuvent aussi planifier des rencontres ad hoc afin de traiter de sujets prioritaires.

3.3. Assurer la présence du Ministère dans les événements municipaux

Le Ministère est engagé dans une démarche visant à accroître son accessibilité et sa visibilité dans le monde municipal. Différents événements et lieux d'échanges destinés aux élus et aux employés des différents paliers sont par ailleurs déjà mis en place.

Afin de saisir toutes les occasions d'échanger avec les partenaires municipaux, le Ministère compte participer de manière accrue à leurs activités telles que salons, congrès et colloques annuels. Cette présence pourra se traduire par la tenue de kiosques d'information ou par la présentation d'ateliers ou de conférences par des experts sectoriels de contenus. La participation du Ministère pourra aussi prendre la forme d'allocutions ministérielles, de l'insertion de dépliants ou d'encarts dans les trousseaux des participants ou de la diffusion de publicités. Ce sont autant de moyens pour atteindre ce public sans intermédiaire, mais surtout avec une approche de renforcement des liens.

THÈME B – DES SERVICES ADAPTÉS ET ACCESSIBLES

Pour faciliter l'accès aux produits et services du Ministère et la réalisation des interventions

4. Assurer l'accessibilité aux services

4.1. Transmettre des mesures de modération de la circulation

Pour être respectée, la limite de vitesse doit être cohérente avec l'environnement routier. La réduction des limites de vitesse à elle seule n'est pas une solution viable et, parfois, ne permet pas d'atteindre les objectifs de sécurité. De plus, la modification des limites de vitesse fait suite à des études et analyses qui, pour être valables, prennent un certain temps à être réalisées (collecte de données, études du milieu environnant, etc.). Afin d'atteindre les résultats escomptés, une réduction de limite de vitesse doit généralement être accompagnée de mesures de modération pour des fins de crédibilité et de respect.

L'aménagement de mesures de modération vise donc à influencer positivement le comportement des conducteurs et, conséquemment, à améliorer la sécurité des usagers vulnérables. Dans plusieurs cas, des mesures peuvent être mises en œuvre rapidement à faible coût. Le Ministère publiera un document-synthèse de certaines mesures à l'attention des municipalités qui souhaiteraient en implanter dans les zones concernées. Applicables à court terme, ces mesures auront rapidement un effet sur la sécurité des usagers.

4.2. Favoriser la réalisation de travaux conjoints avec les municipalités

Afin de favoriser l'exécution de travaux en temps opportun pour les partenaires municipaux, le Ministère met à leur disposition deux modes de réalisation en collaboration :

- les ententes de gré à gré;
- les ententes de collaboration.

Les ententes de gré à gré visent à confier la réalisation d'activités d'entretien et de déneigement à des municipalités pour des tronçons de routes situés sur leur territoire.

Les ententes de collaboration permettent la préparation et la réalisation de travaux conjointement entre le Ministère et les municipalités, qui doivent alors arrimer leurs besoins d'intervention et d'acquisition. En raison de la complexité de la gestion d'un parc d'infrastructures aussi vaste que celui du Québec, il importe d'améliorer l'encadrement des interventions communes. À cet effet, le Ministère produira un document de référence décrivant les activités à réaliser en vue d'assurer une gestion efficace de ce parc. Ce

document précisera le partage des responsabilités et des coûts relatifs aux infrastructures sous la gestion du Ministère et sous la gestion municipale. Il présentera également les modalités d'intervention et le processus de communication entre le Ministère et les municipalités afin que chacun puisse exercer les pouvoirs inhérents à ses compétences.

Pour le Ministère comme pour les municipalités, l'enjeu principal est de cibler les besoins et de mettre en œuvre les stratégies d'intervention pour favoriser la sécurité et maintenir les infrastructures en état, tout en tenant compte des ressources disponibles. Le défi consiste à déterminer les travaux à réaliser, au meilleur moment et en fonction des besoins et/ou du cycle de vie des ouvrages, en considérant le maintien des services aux usagers dans une perspective de mobilité et de développement durables.

La réalisation des différentes activités inhérentes à la gestion d'un réseau routier amène le Ministère et les municipalités à effectuer des interventions de même nature. Leurs besoins relatifs à l'acquisition de matériaux essentiels sont donc semblables. Le Ministère s'engage à trouver de nouvelles occasions de collaboration avec les municipalités pour la réalisation de travaux routiers ou d'entretien sur leurs réseaux respectifs ou en matière d'approvisionnement.

Finalement, dans le but d'informer adéquatement les partenaires municipaux, le Ministère rendra disponible un document-synthèse établissant les grandes lignes des modes de collaboration lors de la préparation et de la réalisation de travaux.

4.3. Communiquer la planification des interventions prévues

Non seulement les municipalités et le Ministère sont voisins de réseau routier, mais ils partagent aussi couramment les mêmes voies de circulation. Il est donc essentiel d'arrimer les interventions pour assurer la sécurité de la population et la fluidité sur le réseau, et ce, en réduisant les conflits d'entraves, par exemple. Pour parvenir à une planification juste et à la réalisation des interventions en temps opportun, le Ministère et les partenaires municipaux doivent communiquer relativement aux besoins en cours de préparation sur leurs réseaux respectifs.

Afin de favoriser l'application de cette mesure, le Ministère mettra à la disposition de ses équipes le *Guide de gestion des parties prenantes*. Ce Guide formalise les moments et les canaux de communication essentiels à la prise en compte des parties prenantes aux projets concernés que sont les municipalités, notamment. L'application des bonnes pratiques dictées se traduit par des communications avec les municipalités concernées par les projets dès l'établissement d'un besoin par le Ministère.

En plus de servir à informer les partenaires, ces communications sont aussi l'occasion pour ces derniers d'aviser le Ministère de toute intervention en conflit ou pouvant s'arrimer avec celle prévue par le Ministère. Les partenaires ainsi que le Ministère sont ensuite invités à échanger périodiquement dans le cadre de la préparation des projets.

L'annonce des investissements prévus par le Ministère est aussi une occasion d'informer les municipalités des interventions à venir. Le Ministère s'engage donc à effectuer une tournée annuelle des partenaires pour leur faire part des interventions prévues et offrir aux municipalités un moment pour échanger sur les dossiers communs à leurs organisations.

Finalement, pour simplifier l'accès aux données, un projet pilote de cartographie des interventions sur un territoire concerné sera mis de l'avant. Cette cartographie regroupera, dans un premier temps, les planifications des partenaires situés dans les agglomérations de Lévis et de la communauté métropolitaine de Québec.

4.4. Favoriser la mise en place des villages-relais

Le Plan de modernisation des parcs routiers (PMPR) prévoit l'établissement de partenariats avec les municipalités, notamment dans le cadre du Programme de reconnaissance des villages-relais, qui vise à :

- accroître la sécurité des usagers de la route (automobiles, camions, autobus, motocyclettes, véhicules récréatifs et cyclistes) en leur offrant des lieux d'arrêt accessibles en tout temps;
- offrir une diversité de services et une qualité d'accueil;
- inciter à l'amélioration physique des lieux et des bâtiments et à leur mise en valeur touristique;
- encourager et soutenir le développement local et régional.

Le Ministère offre une aide financière de 40 000 \$ à chaque municipalité admissible qui est appuyée par sa MRC afin de l'aider à préparer son dossier de candidature en vue d'obtenir une appellation de village-relais du Comité des villages-relais du Québec.

De plus, une enveloppe de 8 millions de dollars est prévue pour aider un grand nombre de villages-relais à faire face à la pénurie de main-d'œuvre et ainsi assurer le maintien des services. Ce montant s'inscrit dans le PMPR.

5. Favoriser les interventions nécessaires pour les municipalités

5.1. Collaborer à la mise en œuvre du Plan d'action en sécurité routière

Deux outils pour soutenir les municipalités dans leurs responsabilités à l'échelle locale sont présentement disponibles au Ministère, soit le Programme d'aide financière au développement des transports actifs dans les périmètres urbains (TAPU) et le Programme d'aide financière du Fonds de la sécurité routière (PAFFSR).

De nombreux projets sont présentés au Ministère annuellement. Devant l'importance d'agir en sécurité routière, une priorisation des projets situés dans les zones et le long des corridors scolaires doit être effectuée. Une accélération de la mise en application des initiatives en résultera. De plus, dans le but de favoriser le financement des projets de développement des transports actifs dans les périmètres urbains, les objectifs du programme concerné (TAPU) seront révisés.

Afin de tenir compte des réalités et des besoins des municipalités en lien avec la sécurité routière, des ajustements visant à prioriser les aménagements dans les zones et les corridors scolaires sont nécessaires. Il est aussi essentiel de revoir le cycle des appels à projets et des moments de versement des subventions pour qu'il reflète les échéanciers des calendriers d'appels d'offres des municipalités et de réalisation des travaux. Cet arrimage permettra l'application des mesures relatives à la sécurité et la réalisation des investissements planifiés par les partenaires en temps opportun.

5.2. Ajuster les programmes d'aide au transport collectif dans une perspective d'accélération des versements et d'allègement administratif

Au Québec, le transport collectif est une responsabilité qui relève du milieu municipal. Entre autres, le milieu municipal a la responsabilité de planifier, d'organiser, de coordonner, d'intégrer et de livrer les services de transport collectif. Par l'entremise de différents programmes d'aide financière, le Ministère soutient les municipalités dans ce rôle à l'appui des réseaux et des services de transport collectif sur leur territoire. Ces programmes contribuent notamment à la mise en œuvre de nombreuses mesures prévues à la Politique de mobilité durable – 2030 et au Plan pour une économie verte 2030.

Le Ministère entend simplifier et harmoniser ses programmes d'aide financière au transport collectif lors de leur renouvellement afin de réduire le fardeau administratif incombant à leurs bénéficiaires et de répondre aux demandes de ses partenaires. Des allègements aux mécanismes de dépôt des demandes d'aide financière, d'octroi des aides financières et de reddition de comptes pourraient être apportés. L'arrimage des versements de l'aide financière au cycle financier des municipalités est également

souhaité. Cela permettrait d'accélérer l'octroi et le versement des aides financières et, ultimement, d'assurer plus d'efficacité et d'efficacités dans la réalisation des projets d'immobilisation et la livraison des services de transport collectif à la population.

5.3. Arrimer le versement des programmes d'aide aux municipalités avec le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation

Le MAMH est un collaborateur de première ligne avec les partenaires municipaux, entre autres par rapport aux programmes de subventions destinés à cette clientèle. Ces subventions sont souvent indispensables dans le cadre de la réalisation de travaux effectués avec le Ministère. D'ailleurs, le Ministère s'engage, par l'action 4.2. du présent plan d'action, à favoriser la réalisation de travaux conjointement avec les municipalités. L'absence d'un arrimage des échéanciers de préparation des projets et de versement des subventions peut retarder le début des travaux et priver les municipalités de subventions essentielles à leurs infrastructures si les travaux ne sont pas réalisés dans les délais prévus au chemin critique.

Dans le but de limiter la concrétisation de ce risque, le Ministère s'engage à convenir de bonnes pratiques avec le MAMH et à échanger les informations essentielles à l'arrimage des travaux prévus et du versement des subventions. Les partenaires pourront ainsi s'assurer de la disponibilité des montants nécessaires à la réalisation de leurs investissements tout en bénéficiant des économies d'échelle possibles grâce aux travaux réalisés en collaboration avec le Ministère.

THÈME C – DES COMMUNICATIONS EFFICACES

Permettant de viser une collaboration maintenue par la disponibilité de l'information et des canaux de communication

6. Améliorer l'expérience client

6.1. Miser sur un sondage auprès des municipalités pour bonifier les produits et services leur étant destinés

Le renforcement de la qualité des services offerts aux municipalités passe indéniablement par une fine connaissance de leurs besoins. Ces acquis permettent d'adapter les produits et services en place et d'en assurer l'évolution.

Un premier sondage a été réalisé auprès des partenaires municipaux au printemps 2022. Souhaitant maintenir des services adaptés à ses partenaires privilégiés, le Ministère lancera un nouveau sondage à l'automne 2023 et s'engage à établir un calendrier de consultation régulière.

Les instances mises en place dans le cadre du plan d'action, dont la TTM, contribueront à rendre les sondages accessibles aux acteurs de premières lignes.

Ce sondage est d'autant plus pertinent que les résultats serviront à suivre la progression vers l'objectif 6 du Plan stratégique 2023-2027 du Ministère, qui vise à maximiser l'expérience client des municipalités en s'assurant de leur satisfaction. La cible 2027 pour le taux de satisfaction de la clientèle municipale est fixée à 80 %.

6.2. Créer une section Internet consacrée aux informations d'intérêts pour les municipalités et la garder vivante dans le temps

Au printemps 2021, le Ministère a réalisé une importante refonte et bonification de la section de son site Internet consacrée aux municipalités afin de regrouper en un seul endroit un contenu uniforme, complet et adapté aux besoins des utilisateurs. Cette section améliorée, simple et conviviale est dorénavant la référence pour les municipalités avant toute communication directe avec le Ministère et contribue à redéfinir l'expérience client.

Le Ministère s'engage à assurer une bonification constante de cette section Internet afin qu'elle s'harmonise, en temps réel dans la mesure du possible, avec les nouvelles connaissances et les besoins évolutifs du monde municipal.

6.3. Mettre en place une solution d'affaires électronique intégrée pour la gestion des aides financières

Une solution d'affaires électronique intégrée pour la gestion des aides financières procurerait les bénéfices suivants :

- la disponibilité en temps réel de l'information fiable et facilement accessible;
- l'amélioration de la qualité des services ministériels et de l'expérience client;
- l'amélioration du délai de traitement des demandes;
- la diminution du délai pour effectuer le premier versement.

Actuellement, les municipalités soumettent leurs demandes d'aide financière électroniquement en remplissant les formulaires requis sur le portail du Ministère, en transmettant leur demande par courriel, ou encore en utilisant le système de prestation électronique de services (PES), disponible pour un nombre restreint de programmes.

Le nouveau système de gestion des aides financières (SGAF), une solution unique avec des processus structurés et harmonisés, comprendra des automatismes qui permettront au Ministère de recevoir, d'administrer et de traiter les demandes d'aide financière. Le SGAF contribuera à améliorer la productivité et la qualité des services ministériels et à rendre disponible une information fiable en temps réel.

Le Ministère souhaite faciliter le dépôt des demandes d'aide financière par les municipalités. Pour ce faire, le système de PES a été mis en place en 2021. Les municipalités peuvent y déposer directement leurs demandes d'aide financière et interroger le système afin de connaître l'état de traitement des demandes.

Considérant les bénéfices que procure ce type de solution numérique, le Ministère poursuit ses démarches afin d'améliorer en continu le système et d'y ajouter de nouvelles fonctionnalités.

7. Accroître l'efficacité des transactions ainsi que l'accessibilité à l'information et à la documentation

7.1. Collaborer à la mise en place du portail gouvernemental

Plusieurs services gouvernementaux, dont les programmes d'aide, visent à soutenir les municipalités dans leurs projets et responsabilités. Tous les ministères et organismes possèdent un site Web intégrant leur offre de service destinée aux municipalités. L'information est disponible, mais n'est pas regroupée dans un portail gouvernemental.

L'objectif de cette action est de rassembler l'information à l'intention des municipalités provenant des sites Internet gouvernementaux dans un seul et même portail afin de faciliter l'accès à cette information. De même, ce portail gouvernemental sera l'emplacement privilégié pour accéder aux systèmes de PES des ministères et organismes travaillant en partenariat avec les municipalités.

7.2. Développer une infolettre s'adressant aux partenaires municipaux

La mise en place d'un moyen de communication privilégié et formel entre le Ministère et les municipalités favorise la diffusion d'information auprès de cette clientèle. Complémentaire à la section « Municipalités » du site Internet du Ministère, l'infolettre vise à joindre directement les acteurs du milieu municipal. Elle traite des actions et des activités du Ministère (parfois sous la forme de « sujets de l'heure », souvent saisonniers) ainsi que des aides financières disponibles et des appels à projets liés à ces dernières. L'infolettre est envoyée aux partenaires municipaux environ quatre fois par année.

CONCLUSION

Le Plan d'action ministériel en affaires municipales 2023-2027 du Ministère concrétise la volonté du gouvernement de renforcer les relations, de simplifier les échanges et d'harmoniser les pratiques avec le milieu municipal dans le but d'améliorer la satisfaction de ce dernier. Sa mise en œuvre vise à réaliser l'action 16 du Plan d'action en sécurité routière 2023-2028.

Au cœur de ce plan se trouvent 20 mesures tangibles, dont certaines sont déjà en chantier, pour atteindre l'objectif du Ministère de mieux répondre aux attentes des partenaires municipaux. Le Ministère est d'ores et déjà en action afin d'assurer la réussite de cette mission d'importance aux yeux du gouvernement.



ANNEXE :

TABLEAU-SYNTHESE DES ACTIONS

A. UN PARTENARIAT DYNAMIQUE			
<i>Afin de renforcer la dynamique d'échange entre le Ministère et les partenaires municipaux</i>			
ACTION	MISE EN ŒUVRE	LIVRABLE	ÉCHÉANCIER
1. Harmoniser les pratiques en matière d'affaires municipales	1.1. Créer le Bureau de coordination aux affaires municipales (BCAM)	Formation de l'équipe et mise en œuvre de la mission	Automne 2023
	1.2. Mettre en place l'approche client uniformisée	Document d'approche client uniformisée en matière de traitement des demandes municipales	Réalisé et en continu
2. Rendre disponibles les ressources du Ministère aux partenaires	2.1. Créer un réseau d'agents de liaison dans l'ensemble du Québec	Mise en place du réseau d'agents de liaison	Réalisé et en continu
		Calendrier des rencontres	
		Début de la mise en place d'un réseau interministériel avec le MTMD, le MAMH et les autres organismes concernés	Hiver 2026
	2.2. Transmettre aux municipalités un outil efficace d'accès aux portes d'entrée	Distribution de cartes de visite territoriales	Réalisé et en continu
	2.3. Augmenter la capacité de traitement des demandes municipales	Mise en place d'une équipe spécialisée en appui aux directions générales territoriales – MSEA	Hiver 2024
		Allocation de ressources additionnelles en territoire	En cours
		Bilan de la première année de réalisation	Hiver 2025
3. Établir des mécanismes de partage et d'échanges avec les associations municipales et les élus	3.1. Poursuivre les rencontres du Forum Mobilité-Municipalités (FMM)	En 2023-2024, 4 rencontres ont été planifiées : • 16 juin 2023 – Tenue • 12 septembre 2023 – Tenue • 12 décembre 2023 • 12 mars 2024	Réalisé et en continu
	3.2. Mettre en place la Table Transports-Municipalités (TTM)	En 2023, 3 rencontres ont été planifiées : • 31 janvier 2023 – Tenue • 9 mai 2023 – Tenue • 3 octobre 2023 – Tenue	Réalisé et en continu

	3.3. Assurer la présence du Ministère dans les événements municipaux	Recensement des salons, congrès et colloques annuels des associations et regroupements municipaux et détermination d'un calendrier des participations potentielles	Chaque début d'année
		Kiosques d'information tenus par le Ministère	Réalisé et en continu
		Présentations par des experts sectoriels du Ministère	Réalisé et en continu

B. DES SERVICES ADAPTÉS ET ACCESSIBLES

Pour faciliter l'accès aux produits et services du Ministère et la réalisation des interventions

ACTION	MISE EN ŒUVRE	LIVRABLE	ÉCHÉANCIER
4. Assurer l'accessibilité aux services	4.1. Transmettre des mesures de modération de la circulation	Document-synthèse de mesures de modération destiné aux municipalités	Automne 2023
	4.2. Favoriser la réalisation de travaux conjoints	Document de référence pour la réalisation de travaux conjoints	Printemps 2024
		Document-synthèse des modes d'ententes de collaboration	Automne 2023
	4.3. Communiquer la planification des interventions prévues	Projet pilote de cartographie unifiée des interventions prévues	Hiver 2024
		Rencontres avec les municipalités dans le cadre de la préparation des projets	Réalisé et en continu
		Guide de gestion des parties prenantes	Hiver 2024
	4.4. Favoriser la mise en place des villages-relais	Consolidation du réseau existant et atteinte d'un total d'une soixantaine de municipalités reconnues dans la province	31 décembre 2027
5. Favoriser les interventions nécessaires pour les municipalités	5.1. Collaborer à la mise en œuvre du PASR	Priorisation des projets concernés visés par le Programme d'aide financière du Fonds de la sécurité routière (PAFFSR)	Automne 2023 – Dès les prochains appels à projets
		Modification du Programme d'aide financière au développement des transports actifs dans les périmètres urbains (TAPU)	Automne 2023 – Prochaine version du TAPU
		Concertation des subventions aux planifications d'investissements	Automne 2023 et plus
	5.2. Ajuster les programmes d'aide au transport	Simplification des programmes	Lors du renouvellement des

	collectif dans une perspective d'accélération des versements de l'aide financière et d'allègement administratif	Allègements liés à la convention d'aide	programmes, selon la planification établie
		Allègements liés à la reddition de comptes	
		Arrimage des versements au cycle financier des municipalités	
	5.3. Arrimer le versement des programmes d'aide aux municipalités avec le MAMH	Convention de bonnes pratiques entre le Ministère et le MAMH	Hiver 2027

C. DES COMMUNICATIONS EFFICACES			
<i>Permettant de viser une collaboration maintenue par la disponibilité de l'information et des canaux de communication</i>			
ACTION	MISE EN ŒUVRE	LIVRABLE	ÉCHÉANCIER
6. Améliorer l'expérience client	6.1. Miser sur un sondage auprès des municipalités pour bonifier les produits et services leur étant destinés	Sondage auprès des partenaires municipaux	Réalisé et en continu
	6.2. Créer une section Internet consacrée aux informations d'intérêts pour les municipalités	Mise en ligne d'une section Municipalités sur le site Internet ministériel	Réalisé et en continu
		Bonification et mise à jour des contenus	
		Évaluation de la pertinence de migrer les contenus sur Québec.ca	Printemps 2024
	6.3. Mettre en place une solution d'affaires électronique intégrée pour la gestion des aides financières	Dossier d'affaires du projet Système de gestion des aides financières (SGAF)	Appel d'offres pour SGAF : automne 2023 Déploiement du programme : 2025
		Déploiement du SGAF	2026-2027
7. Accroître l'effcience des transactions ainsi que l'accessibilité à l'information et à la documentation	7.1. Collaborer à la mise en place du portail gouvernemental	Première section du portail	Mars 2027
	7.2. Développer une infolettre s'adressant aux partenaires municipaux	Diffusion trimestrielle	Réalisé et en continu

