



DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

MINISTÈRE

DES TRANSPORTS

Cette publication a été réalisée par la Direction générale de la gestion axée sur les résultats et de l'amélioration continue et éditée par la Direction générale des communications du ministère des Transports.

Le contenu de cette publication se trouve sur le site Web du Ministère à l'adresse suivante : www.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 au www.transports.gouv.qc.ca
- écrire à l'adresse suivante :
Direction générale des communications
Ministère des Transports
500, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 4.010
Montréal (Québec) H2Z 1W7

© Gouvernement du Québec, ministère des Transports, 2021

ISBN 978-2-550-90451-9 (PDF)

Dépôt légal – 2021

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.

Cette déclaration de services a été mise à jour en octobre 2021.

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

Cette déclaration contient les engagements que nous entendons respecter dans l'ensemble des relations que nous établissons avec vous. Elle témoigne de notre volonté d'améliorer, de façon continue, la qualité des services mis à votre disposition.

Fort de cette approche fondée sur la qualité, le ministère des Transports a la volonté ferme de placer les citoyennes et les citoyens de même que ses partenaires au cœur de sa prise de décisions, et ce, afin d'instaurer des mécanismes d'intégration pérennes, de simplifier les interactions et de capter l'essence des besoins des usagères et des usagers des services ministériels et des partenaires en matière de mobilité durable. Le Ministère s'engage ainsi à déployer une approche client renouvelée misant sur l'écoute et la collaboration.

Mission

La mission du Ministère est d'assurer, sur tout le territoire, la mobilité durable des personnes et des marchandises par des systèmes de transport efficaces et sécuritaires qui contribuent au développement du Québec.

Clientèle

Le Ministère offre des services aux individus, aux entreprises ainsi qu'aux diverses instances locales, régionales et provinciales avec lesquelles il peut entretenir également des relations de partenariat.

Engagements sur la qualité des services

LE MINISTÈRE S'ENGAGE À :
assurer l'accessibilité des services, des renseignements et des documents en prenant en considération les besoins particuliers des demandeuses et des demandeurs
offrir un service fiable dans le respect des délais
répondre avec respect
traiter les demandes avec professionnalisme et équité tout en assurant la confidentialité des renseignements personnels
simplifier les démarches pour l'obtention d'un service

Engagements sur les normes de service de l'organisation

Québec 511

Québec 511 est un service qui permet aux usagères et usagers de la route de consulter les renseignements nécessaires à la planification de déplacements sécuritaires sur le réseau québécois. Québec 511 diffuse de l'information sur les travaux, les conditions routières hivernales, les événements en cours sur le réseau, les avertissements en vigueur, les services offerts dans les haltes routières, l'état du service des traversiers et le temps d'attente aux postes frontaliers. À ces informations s'ajoute l'accès aux caméras de circulation. Québec 511 peut être consulté sur différentes plates-formes : téléphone, [site Web](#) et application mobile. Deux comptes Twitter (régions de Montréal et de Québec-Lévis) permettent également d'obtenir des renseignements sur l'état du réseau.

Le Ministère mesure la satisfaction, les besoins et les attentes des citoyennes et des citoyens à l'égard de Québec 511 au moyen de sondages, puis publie les résultats et informe les utilisatrices et les utilisateurs du service des améliorations qui y seront apportées.

ENGAGEMENT SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLE
Assurer la prise de votre appel téléphonique au service Québec 511 par une préposée ou un préposé dans un délai maximal de trois minutes Pour accéder au service : composer le 511	Pour 90 % des appels
Assurer une réponse à votre demande écrite de renseignements par une préposée ou un préposé dans un délai maximal de 10 jours ouvrables Pour accéder au service : formulaire en ligne	Pour 90 % des demandes
Mettre à jour les informations diffusées sur les plates-formes de Québec 511 dans un délai maximal de 20 minutes à la suite de la validation d'un événement ayant des répercussions sur la circulation sur le réseau routier sous la responsabilité du Ministère	Pour 90 % des informations
Mesurer votre satisfaction à l'égard du service Québec 511	90 % de satisfaction

Permis spéciaux de circulation

Pour circuler avec un véhicule hors normes sur le réseau routier, il faut obtenir un permis spécial de circulation. Les demandes de permis spéciaux de circulation des classes 1 à 7 et de train routier doivent être adressées au Ministère.

Le Système pour la gestion des permis spéciaux ministériels est un outil en ligne entièrement transactionnel qui propose une façon simple et rapide de demander un permis, et ce, 365 jours par année, 24 heures par jour.

ENGAGEMENT SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLE
Mesurer votre satisfaction à l'égard du service de permis spéciaux de circulation	80 % de satisfaction
Pour accéder au service : Système pour la gestion des permis spéciaux ministériels	

Aides financières – Programme d'aide à la voirie locale

Le Ministère gère un certain nombre de programmes qui visent notamment à soutenir les municipalités. Soucieux d'offrir un service de qualité, le Ministère a comme objectif de traiter avec diligence les demandes reçues lors des appels de projets du Programme d'aide à la voirie locale.

ENGAGEMENT SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLE
Traiter dans les délais ciblés les demandes déposées dans le cadre des appels de projets des volets Redressement et Accélération du Programme d'aide à la voirie locale	Délai moyen de 60 jours ouvrables en 2021-2022
Pour accéder au service : prestation électronique de services du Programme d'aide à la voirie locale	
Pour obtenir de l'information supplémentaire sur le programme : - o par téléphone : - composer le 418 266-6647 (région de Québec) ou le 1 888 717-8082 (sans frais au Québec et partout en Amérique du Nord), - choisir l'option 2; - o par courriel : aideVL@transports.gouv.qc.ca.	Délai moyen de 50 jours ouvrables en 2022-2023

Réclamations pour dommages

Une réclamation pour dommages correspond à toute demande, mise en demeure ou facture signifiée au Ministère relativement à des événements pouvant être liée à sa responsabilité extracontractuelle et comportant un préjudice matériel ou corporel subi par une réclamante ou un réclamant.

ENGAGEMENT SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLE
Répondre à votre demande de réclamation pour dommages dans un délai maximal de 60 jours ouvrables Pour accéder au service : formulaire en ligne	Pour 90 % des demandes

Vos responsabilités

Votre collaboration est essentielle afin que nous puissions honorer nos engagements sur la qualité des services ou les normes de service. Ainsi, nous comptons sur vous pour :

- o nous fournir un dossier complet qui contient des informations fiables, exactes et précises;
- o faire preuve de courtoisie et de respect envers notre personnel.

Nos délais débutent à la date de réception de la demande écrite de renseignements, de la demande d'aide financière ou de la plainte, le cas échéant. Ils n'incluent pas les délais postaux. Si cette demande ou cette plainte est incomplète, nous vous en aviserons rapidement. Le traitement est alors suspendu jusqu'à la réception des renseignements ou des documents manquants.

Formulation d'une plainte

Nous mettons tout en œuvre pour vous offrir une prestation de la plus haute qualité. Malgré tous nos efforts pour bien vous servir, il peut se produire des situations où vous désirez porter plainte ou suggérer des améliorations. Pour ce faire, il suffit de visiter notre [site Web](#) ou de nous joindre par téléphone (511, option 4). Vous trouverez nos coordonnées à la section « Comment nous joindre? » du présent document.

ENGAGEMENT SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLE
Répondre à votre plainte dans un délai de 20 jours ouvrables Pour accéder au service : formulaire en ligne	Pour 90 % des plaintes

Vos recours

Si le Ministère est dans l'impossibilité de fournir une réponse dans le délai prévu, le personnel vous informera des motifs qui justifient une telle situation et de la date approximative à laquelle une réponse vous sera transmise.

Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez demander, par écrit, une révision de votre plainte en vous adressant au commissaire aux plaintes.

Comment nous joindre?

Internet

www.transports.gouv.qc.ca/nous-joindre

Le Ministère met à votre disposition un [formulaire en ligne](#) vous permettant de soumettre :

- o une demande de renseignements;
- o un signalement;
- o un commentaire;
- o une réclamation pour dommages;
- o une plainte.

Vous pouvez également consulter le site www.transports.gouv.qc.ca pour obtenir plus d'informations sur le Ministère.

Téléphone

Une ligne automatisée est en fonction 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. De plus, il est possible de joindre une préposée ou un préposé en tout temps pour faire un signalement, et entre 8 h et 18 h, du lundi au vendredi, pour bénéficier des autres services offerts par le Ministère. Composez le :

- o 511 (partout au Québec);
- o 1 888 355-0511 (ailleurs en Amérique du Nord).

Adresse postale

Québec 511

Ministère des Transports
500, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 4.010
Montréal (Québec) H2Z 1W7

