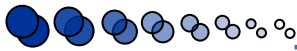


Commission des  
transports du Québec



# Déclaration de services aux citoyens





# Déclaration de services aux citoyens

## Notre mission

La Commission des transports du Québec est un tribunal administratif. Elle a pour mission d'accroître le comportement sécuritaire des transporteurs, de favoriser une offre de services de transport qui répond aux attentes des citoyens et de soutenir l'équité dans l'industrie du transport, le tout dans une perspective de développement durable.

## Notre vision

Une organisation innovatrice et performante dont les actions sont reconnues par les transporteurs, les partenaires et les citoyens comme étant déterminantes pour assurer la sécurité, la qualité et la disponibilité des services de transport au Québec.

## Nos valeurs

Pour accomplir sa mission, la Commission privilégie les valeurs suivantes :

### **Le respect de la clientèle**

Le respect se manifeste par les services de qualité offerts à notre clientèle, en réponse à ses besoins.

### **L'impartialité et l'indépendance**

L'impartialité et l'indépendance garantissent un traitement équitable.

### **La transparence**

La transparence est une valeur fondamentale de notre processus décisionnel.

### **La cohérence**

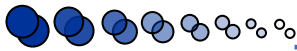
La cohérence est essentielle à la qualité de nos interventions, plus particulièrement en matière décisionnelle.

### **La rigueur**

La rigueur guide nos interventions et renforce la cohésion de nos actions. Elle rend possible l'amélioration constante des services rendus à notre clientèle.

### **L'ouverture à l'évolution de l'environnement social et économique**

L'ouverture à l'évolution de notre environnement et un dialogue constant avec les différents intervenants améliorent notre compréhension des besoins et intérêts des clientèles.



## Nos principaux services

### En matière de sécurité des personnes et de protection du réseau routier :

- Tenue du Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds
- Inscription et mise à jour au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds
- Intervention auprès des transporteurs et des conducteurs dont le comportement présente un risque
- Inscription à la liste des intermédiaires en services de transport et renouvellement de cette inscription

### En matière de régulation économique :

- Délivrance de permis dans les secteurs du transport par taxi, du transport par autobus, du courtage en services de camionnage en vrac et du transport maritime, ainsi que délivrance de certificats d'aptitude dans le transport ferroviaire
- Intervention auprès des transporteurs qui n'offrent pas des services de qualité
- Tenue du Registre du camionnage en vrac
- Inscription au Registre du camionnage en vrac et renouvellement de cette inscription
- Médiation et arbitrage
- Fixation et approbation de la tarification de certains services de transport

## Nos services en ligne

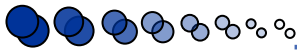
Notre site Internet ([www.ctq.gouv.qc.ca](http://www.ctq.gouv.qc.ca)) vous présente de l'information à jour en tout temps. Nous vous invitons à le visiter de façon régulière pour trouver réponse à vos questions. Différents services en ligne sont disponibles, tels que :

- Inscription et mise à jour au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds
- Attestation de l'inscription au Registre
- Obtention de formulaires
- Transmission de certaines demandes
- Changement d'adresse
- Consultation :
  - dossier d'une entreprise ou d'un individu
  - cotes de sécurité et listes
  - décisions rendues
  - avis publics
  - permis d'autobus de transport nolisé
  - Carte interactive

## Le Guichet unique des transporteurs

Le Guichet unique des transporteurs met à votre disposition différents services tels que :

- Inscription et mise à jour au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds
- Obtention de certificats de voyage occasionnel
- Immatriculation de votre entreprise au registre des entreprises
- Paiement des amendes
- Enregistrement à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail



## Nos engagements généraux

### Qualité de nos communications

- Vous faire connaître notre identité lorsque nous communiquons avec vous
- Adopter un comportement respectueux et courtois
- Utiliser un langage clair
- Écouter attentivement vos besoins

### Accessibilité à nos services

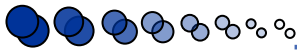
- Offrir un site Internet et des services en ligne disponibles en tout temps
- Recevoir vos demandes par courriel, par télécopieur ou par la poste
- Offrir un service à la clientèle par téléphone sans frais et à nos bureaux sans interruption du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30, à l'exception du mercredi où il est offert à partir de 9 h 30

### Confidentialité

- Assurer la protection et la confidentialité de vos renseignements personnels

## Nos engagements particuliers

- Prendre votre appel en 3 minutes ou moins
- Vous rencontrer dans les 20 minutes suivant votre arrivée
- Répondre ou vous informer des suites qui seront données à votre courriel dans les 2 jours ouvrables
- Effectuer votre inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds dans un délai de 2 jours ouvrables (sauf pour le transport de personnes)
- Rendre notre décision dans les délais suivants (sauf si votre demande doit être soumise à un membre) :
  - 25 jours ouvrables pour le transfert d'un permis de propriétaire de taxi
  - 5 jours ouvrables pour le transfert d'une inscription au Registre du camionnage en vrac
  - 5 jours ouvrables pour l'autorisation de céder ou d'aliéner un véhicule lourd
- Vous transmettre, au moins, 30 jours avant l'échéance, la documentation requise pour renouveler votre inscription ou votre permis



## Nos engagements lors d'une audience

- Tenir l'audience à distance par visioconférence, si vous êtes d'une région éloignée de Québec ou de Montréal et que vous en faites la demande
- Vous informer, en début d'audience, du déroulement de celle-ci
- Rendre notre décision dans les 90 jours de la tenue de l'audience ou après la date à laquelle nous avons obtenu tous les documents nécessaires concernant :
  - la délivrance d'un permis de transport par autobus
  - la délivrance d'un permis de propriétaire de taxi, dans une agglomération où le nombre maximal de permis pouvant être délivrés n'est pas atteint

## Aidez-nous à mieux vous servir

Pour nous permettre de remplir nos engagements, votre collaboration est essentielle. Nous comptons sur vous pour nous :

- Présenter une demande complète répondant aux exigences légales et administratives dans les délais prescrits s'il y a lieu
- Aviser sans délai de tout changement portant sur votre demande ou votre dossier

La Commission vous remercie de votre attitude respectueuse et courtoise à l'égard de son personnel.

## Commentaires ou plaintes sur la qualité de nos services

Nous accordons beaucoup d'importance à vos commentaires et à vos plaintes. Ils nous permettent de mieux comprendre vos besoins et d'améliorer constamment la qualité de nos services. Nous vous invitons à nous les transmettre par :

**Courriel** : [commentaires.plaintes@ctq.gouv.qc.ca](mailto:commentaires.plaintes@ctq.gouv.qc.ca)

**Poste** : 545, boulevard Crémazie Est  
10<sup>e</sup> étage, bureau 1000  
Montréal (Québec) H2M 2V1

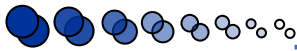
**Téléphone** : Région de Montréal : 514 873-6424  
Ailleurs : 1 888 461-2433

**Télécopieur** : 514 873-3342

La Commission s'engage à traiter votre commentaire ou votre plainte en toute confidentialité, en respectant les délais suivants :

- 2 jours ouvrables pour en confirmer la prise en charge
- 21 jours ouvrables pour en effectuer le traitement

Notez que le fait d'être en désaccord avec une décision rendue par la Commission ne constitue pas un motif de plainte.



## Pour nous joindre

Nos services vous sont offerts sans interruption du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30, à l'exception du mercredi où les services sont offerts à compter de 9 h 30.

**Internet :** [www.ctq.gouv.qc.ca](http://www.ctq.gouv.qc.ca)

**Courriel sécurisé :** [www.ctq.gouv.qc.ca/nous\\_joindre](mailto:www.ctq.gouv.qc.ca/nous_joindre)

**Poste :** 200, chemin Sainte-Foy, 7<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 5V5

**Téléphone :** Région de Montréal : 514 873-6424  
Ailleurs : 1 888 461-2433

**Télécopieur :** 514 873-4720 ou 418 644-8034

### En personne

#### À Montréal

545, boulevard Crémazie Est  
10<sup>e</sup> étage, bureau 1000  
Montréal (Québec) H2M 2V1



#### À Québec

200, chemin Sainte-Foy, 7<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 5V5



Cette déclaration de services aux citoyens a été publiée le 1<sup>er</sup> avril 2016.

Le terme *citoyen* désigne autant les personnes que les entreprises.