

COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC



Déclaration de services aux citoyens

1^{er} avril 2019

Pour de plus amples renseignements, veuillez vous adresser à :

MONTRÉAL :

Commission des transports du Québec
545, boulevard Crémazie Est, 10^e étage
Montréal (Québec) H2M 2V1

QUÉBEC :

Commission des transports du Québec
200, chemin Sainte-Foy, 7^e 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

Courriel sécurisé par notre site Web : www.ctq.gouv.qc.ca/nous_joindre

Il est possible de consulter la Déclaration de services aux citoyens dans le site Web de la Commission, à l'adresse suivante : www.ctq.gouv.qc.ca

À PROPOS DE LA COMMISSION

L'organisation

La Commission est un organisme public plurifonctionnel. Tout d'abord, elle exerce, en tant que tribunal administratif, des pouvoirs de nature quasi judiciaire, en sanctionnant, le cas échéant, les propriétaires, les exploitants ou les conducteurs de véhicules lourds dont le comportement compromet la sécurité des usagers du réseau routier ou l'intégrité de ce dernier. De plus, elle est appelée à exercer des pouvoirs de sanction dans les domaines du transport par taxi et par autobus, lorsque les services offerts ne sont pas de la qualité à laquelle la clientèle est en droit de s'attendre.

Elle agit par ailleurs comme organisme de régulation économique spécialisé, notamment en délivrant des permis et en fixant des tarifs dans divers secteurs de transport. Ainsi, elle délivre des permis de taxi, d'autobus et de courtage en services de camionnage en vrac.

Enfin, elle remplit des fonctions purement administratives. En l'occurrence, elle tient des registres de transporteurs et d'intermédiaires en services de transport et diffuse de l'information destinée à ses clientèles ainsi qu'au grand public. En outre, à titre d'organisme budgétaire, elle satisfait aux diverses exigences gouvernementales relatives à la gestion de ses ressources.

La Commission relève du ministre des Transports. Nommés par le gouvernement du Québec, les onze membres de la Commission agissent, dans le cadre de leurs fonctions, avec célérité, indépendance et impartialité, en conformité avec leur code d'éthique.

Le processus décisionnel de la Commission est également soutenu par une centaine de personnes nommées en vertu de la Loi sur la fonction publique.

La mission

À titre de tribunal administratif et d'organisme de régulation économique, la Commission contribue à assurer un comportement sécuritaire des transporteurs et des conducteurs, l'équité dans le domaine du transport au Québec ainsi que la protection du réseau routier. À cette fin, la Commission :

- > impose des mesures correctives ou des sanctions aux transporteurs ou aux conducteurs dont le comportement est à risque, ou qui ne se conforment pas à leurs obligations;
- > délivre des permis et des autorisations, tient à jour des registres et des listes, et fixe des tarifs de transport.

La vision

Dans un contexte d'évolution du domaine du transport, être reconnue comme une organisation performante qui contribue à améliorer le comportement et la conformité des transporteurs et des conducteurs, et qui offre des services de qualité au moyen de processus optimisés.

Les valeurs

L'impartialité

La Commission est libre de toute influence et de tout intérêt qui pourraient entraver la neutralité et l'équité de ses interventions.

L'intégrité

Chaque membre du personnel se conduit d'une manière honnête et juste, et adopte un comportement sans reproche.

Le respect

La Commission traite sa clientèle, ses partenaires et les membres de son personnel avec égard et considération.

La rigueur

Chaque membre du personnel agit avec professionnalisme, dans le respect des règles applicables.

L'engagement

Chaque membre du personnel participe avec conviction, par son action et son discours, à la réalisation de la mission.

Nos 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 sur le Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds;
 - Intervention auprès des transporteurs et des conducteurs dont le comportement présente un risque;
 - Inscription sur 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.
- **En matière d'information et de services :**
 - Tenue d'un site Web (www.ctq.gouv.qc.ca) donnant accès, en tout temps, à des services en ligne et à de l'information à jour. Citons, par exemple, inscription et mise à jour sur le Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, attestation de l'inscription sur le Registre, obtention de formulaires, transmission de certaines demandes, changement d'adresse et consultation du dossier d'une entreprise ou d'un individu, des cotes de sécurité et listes, des décisions rendues, des avis publics, des permis d'autobus de transport nolisé et d'une carte interactive des secteurs du camionnage en vrac et du taxi;
 - Réception de vos demandes par courriel, par télécopieur ou par la poste;
 - Offre de services à la clientèle par téléphone sans frais et à nos bureaux;
 - Déclaration de notre identité lorsque nous communiquons avec vous;
 - Adoption d'un comportement respectueux et courtois, utilisation d'un langage clair et écoute attentive de vos besoins;
 - Tenue d'audience à distance par visioconférence, si vous êtes d'une région éloignée de Québec ou de Montréal et que vous en faites la demande;
 - Information, en début d'audience, sur le déroulement de celle-ci.

Aidez-nous à mieux vous servir

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

- Présenter une demande complète répondant aux exigences légales et administratives dans les délais prescrits;
- Aviser la Commission sans délai de tout changement portant sur votre demande ou votre dossier;
- Adopter une attitude respectueuse et courtoise à l'égard de notre personnel.

Nos engagements

Délai de traitement des demandes

Indicateur	Cible
Prendre votre appel en 3 minutes ou moins	➤ 90 %
Vous rencontrer dans les 20 minutes suivant votre arrivée	➤ 90 %
Répondre à votre courriel ou vous informer des suites qui y seront données dans les 2 jours ouvrables	➤ 100 %
Effectuer votre inscription sur le Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds dans un délai de 2 jours ouvrables (sauf pour le transport de personnes)	➤ 95 %
Vous transmettre, au moins, 30 jours avant l'échéance, la documentation requise pour renouveler votre inscription ou votre permis	➤ 100 %
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 : <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 90 % ➤ 90 %
Rendre notre décision dans les délais suivants (sauf si votre demande doit être soumise à un membre) : <ul style="list-style-type: none"> ➤ 25 jours ouvrables pour le transfert d'un permis de propriétaire de taxi ➤ 5 jours ouvrables pour le transfert d'une inscription dans le Registre du camionnage en vrac ➤ 5 jours ouvrables pour l'autorisation de céder ou d'aliéner un véhicule lourd 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 95 % ➤ 95 % ➤ 95 %

Délai de traitement des plaintes

Indicateur	Cible
2 jours ouvrables pour en confirmer la prise en charge	➤ 95 %
21 jours ouvrables pour en effectuer le traitement	➤ 95 %

Notez que le fait d'être en désaccord avec une décision rendue par la Commission ne constitue pas un motif de plainte, mais peut donner ouverture à une demande en révision ou à un recours en appel devant le Tribunal administratif du Québec.

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
- Poste : 545, boulevard Crémazie Est
10e étage, bureau 1000
Montréal (Québec) H2M 2V1
- Téléphone : région de Montréal : 514 873-6424, ailleurs : 1 888 461-2433
- Télécopieur : 541 873-3342

Pour nous joindre

Nos services vous sont offerts par téléphone ou en personne selon l'horaire suivant :

- Lundi, mardi, jeudi et vendredi de 8h30 à 12h et de 13h à 16h30.
- Mercredi de 9h30 à 12h et de 13h à 16h30.

Web : www.ctq.gouv.qc.ca

Courriel sécurisé par notre site Web au : www.ctq.gouv.qc.ca/nous_joindre

Poste : 200, chemin Sainte-Foy, 7^e étage
Québec (Québec) G1R 5V5

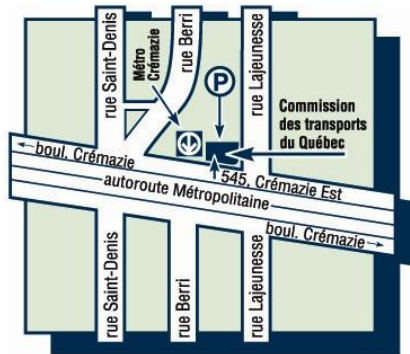
Téléphone : région de Montréal : 514 873-6424, ailleurs : 1 888 461-2433

Télécopieur : 514 873-4720 ou 418 644-8034

En personne :

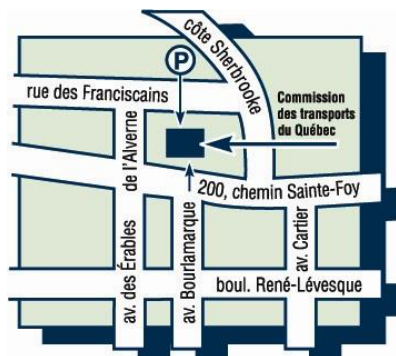
À Montréal

545, boulevard Crémazie Est
10^e étage, bureau 1000
Montréal (Québec) H2M 2V1



À Québec

200, chemin Sainte-Foy, 7^e étage
Québec (Québec) G1R 5V5



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

*Commission
des transports*

Québec 