

# DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

COMMISSION

DES TRANSPORTS

DU QUÉBEC

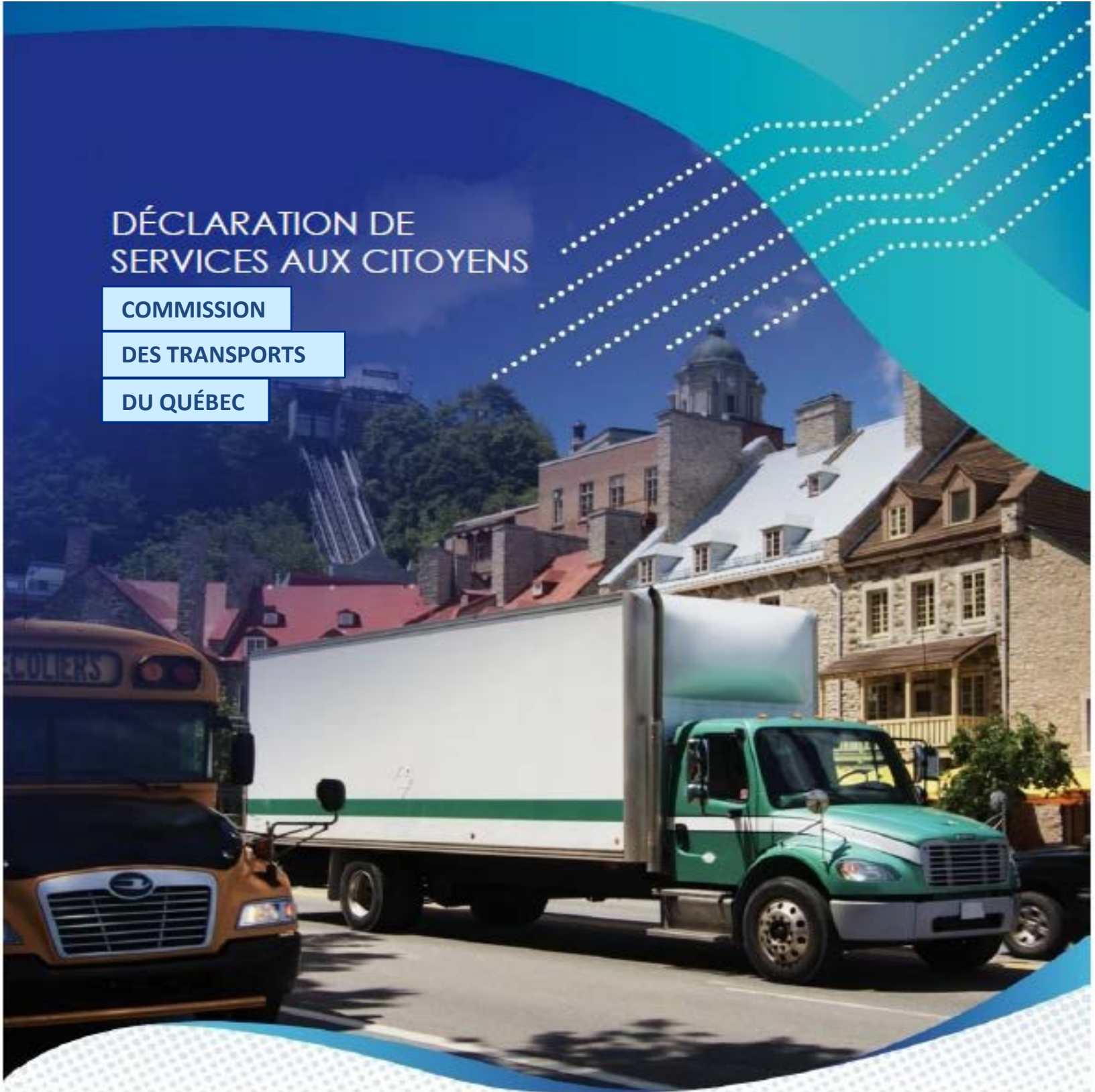


Photo de la page couverture : Steven Goyette et Anne-Sophie Goyette.

Le contenu de cette publication a été produit par le Service de l'optimisation des processus et de l'amélioration continue avec la participation des membres du personnel de la Commission des transports du Québec.

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

Dépôt légal - 2022  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN 978-2-550-91644-4 (PDF)  
© Gouvernement du Québec, 2022

## Mission et clientèle

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 et des cibles d'automobiles à faibles émissions.

La clientèle de la Commission regroupe les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds, les conducteurs de véhicules lourds, les intermédiaires en services de transport, les organismes de courtage, les répondants d'un système de transport rémunéré de personnes par automobile, les répartiteurs d'un service de transport rémunéré de personnes par automobile, les transporteurs privés qui offrent un service de transport par autobus, les personnes qui offrent un service rémunéré de transport maritime de passagers et les entreprises de transport ferroviaire.

## Engagements sur la qualité des services

La Commission des transports du Québec s'engage à :

- Offrir des services et des renseignements en ligne agréables à utiliser et faciles à comprendre.
- Rendre accessibles :
  - des services en ligne sur son site Web;
  - des services à la clientèle par téléphone sans frais ou sur rendez-vous à ses bureaux du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, à l'exception du mercredi où ils sont offerts à partir de 9 h 30;
  - la tenue d'audiences en mode virtuel ou en présence à l'un ou l'autre des bureaux de Québec ou de Montréal.
- Adopter un comportement respectueux et courtois, utiliser un langage clair et écouter attentivement les besoins de la clientèle.
- S'acquitter de son devoir d'assistance en expliquant aux administrés, en début d'audience, le déroulement de celle-ci.

## Engagements sur les normes de service

### Service 1

Demande de renseignements par téléphone, par courriel ou en personne sur rendez-vous

Engagements sur les normes de service	Cibles
Prendre votre appel en <b>3 minutes</b> ou moins	80 % des appels
Répondre à votre courriel ou vous informer des suites qui y seront données dans un délai de <b>2 jours ouvrables</b>	95 % des courriels
Vous rencontrer dans un délai de <b>10 minutes</b> suivant l'heure de votre rendez-vous	95 % des rencontres

## Service 2

Inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds (RPEVL)

Engagements sur les normes de service	Cible
Vous inscrire au RPEVL dans un délai de <b>2 jours ouvrables</b> suivant la demande (sauf pour le transport de personnes)	95 % des demandes

## Service 3

Décision au sujet d'un enregistrement, d'une autorisation ou d'un permis

Engagements sur les normes de service	Cibles
Rendre une décision dans un délai de <b>90 jours</b> suivant la prise en délibéré lorsque le dossier fait l'objet d'une audience	90 % des décisions
Rendre une décision dans un délai de <b>60 jours</b> suivant la prise en délibéré lorsque le dossier ne fait pas l'objet d'une audience	90 % des décisions
Rendre une décision administrative dans un délai de <b>10 jours ouvrables</b>	95 % des décisions

## Service 4

Traitement des plaintes

Engagements sur les normes de service	Cibles
Confirmer la prise en charge de votre plainte dans un délai de <b>2 jours ouvrables</b>	95 % plaintes
Traiter votre plainte dans un délai de <b>20 jours ouvrables</b>	95 % plaintes

## Responsabilités, recours et plaintes

### Aidez-nous à mieux vous servir

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

- que votre demande soit faite par écrit, remplie adéquatement, dûment signée, et accompagnée des documents et des renseignements requis, ainsi que des frais et des droits exigibles;
- que votre demande inclue vos coordonnées (nom, adresse, numéro de téléphone et adresse de courrier électronique) et, s'il y a lieu, celles de votre représentant (nom, adresse, numéro de téléphone et adresse de courrier électronique), et tout autre renseignement exigé en vertu de la disposition légale sur laquelle votre demande est fondée ou requis par la Commission;
- transmettre votre demande dans les délais prescrits;
- nous aviser sans délai de tout changement concernant votre demande ou votre dossier;
- nous informer si vous avez un handicap requérant une assistance spéciale ou si vous avez des besoins particuliers;
- adopter une attitude respectueuse et courtoise à l'égard des membres du personnel.

## Pour formuler une plainte, des commentaires ou des suggestions

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

- courriel : [commentaires.plaintes@ctq.gouv.qc.ca](mailto:commentaires.plaintes@ctq.gouv.qc.ca)
- courrier : 140, boulevard Crémazie Ouest, 11<sup>e</sup> étage, bureau 1100, Montréal (Québec) H2P 1C3
- téléphone : **région de Montréal** : 514 873-6424, **ailleurs au Québec** : 1 888 461-2433
- télécopieur : 514 873-3342

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 de révision ou à un recours en appel devant le Tribunal administratif du Québec, et ce, dans un délai de 30 jours suivant la date de la décision.

## Coordonnées

Il est possible de joindre la Commission :

- **en visitant le site Web au** [www.ctq.gouv.qc.ca](http://www.ctq.gouv.qc.ca)
- **en communiquant par téléphone, par courrier ou par télécopieur**

Par téléphone pendant les heures d'ouverture : **région de Montréal** : 514 873-6424  
**ailleurs au Québec** : 1 888 461-2433

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

Par télécopieur : 514 873-4720 ou 418 644-8034

- **en se présentant en personne (sur rendez-vous seulement)**

**Au bureau de Québec :** 200, chemin Sainte-Foy, 7<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 5V5  
[Consulter Google Maps](#)

**Au bureau de Montréal :** 140, boulevard Crémazie Ouest, 11<sup>e</sup> étage, bureau 1100  
Montréal (Québec) H2P 1C3  
[Consulter Google Maps](#)

Tous nos bureaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

## Heures d'ouverture

Nos services sont offerts par téléphone ou sur rendez-vous selon l'horaire suivant :

- lundi, mardi, jeudi et vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30
- mercredi de 9 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30

Date de publication : 17 mai 2022

