

Déclaration de services aux citoyens



Ministère des Transports



Pour nous joindre

Vous pouvez communiquer avec nous en personne, par téléphone, par la poste ou via le site Web du Ministère.

Pour demander un renseignement, obtenir un service, faire une plainte ou un commentaire, vous pouvez utiliser le service *Québec 511 Info Transports* ou communiquer avec l'un ou l'autre de nos points de service :

Québec 511 Info Transports

Téléphone : 511
Cellulaire : 511
Site Web : quebec511.gouv.qc.ca
Accessibilité : 24 heures sur 24.

Région de Québec

Ministère des Transports
700, boulevard René-Lévesque Est, 27^e étage
Québec (Québec) G1R 5H1
Téléphone : 511
Télécopieur : 418 643-1269
Site Web : www.mtq.gouv.qc.ca
Courriel : communications@mtq.gouv.qc.ca
Heures d'ouverture : de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30

Région de Montréal

Ministère des Transports
500, boulevard René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H2Z 1W7
Téléphone : 511
Télécopieur : 514 864-9939
Site Web : www.mtq.gouv.qc.ca
Courriel : communications@mtq.gouv.qc.ca
Heures d'ouverture : de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30

Directions territoriales

Bureau de la coordination du Nord-du-Québec

Rouyn-Noranda : 819 763-3237
Courriel : bureau.cnq@mtq.gouv.qc.ca

Direction de l'Abitibi-Témiscamingue

Rouyn-Noranda : 819 763-3271
Courriel : datnq@mtq.gouv.qc.ca

Direction du Bas-Saint-Laurent-Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine

Rimouski : 418 727-3674
Courriel : dtbgi@mtq.gouv.qc.ca

Direction de la Capitale-Nationale

Québec : 418 643-1911
Courriel : dcnat@mtq.gouv.qc.ca

Direction de la Chaudière-Appalaches

Lévis : 418 839-5581
Courriel : dtca@mtq.gouv.qc.ca

Direction de la Côte-Nord

Baie-Comeau : 418 295-4765
Courriel : dtcn@mtq.gouv.qc.ca

Direction de l'Estrie

Sherbrooke : 819 820-3280
Courriel : dte@mtq.gouv.qc.ca

Direction des Laurentides-Lanaudière

Saint-Jérôme : 450 569-3057
Courriel : dll@mtq.gouv.qc.ca

Direction de Laval-Mille-Îles

Laval : 450 680-6330
Courriel : dtlmi@mtq.gouv.qc.ca

Direction de la Mauricie-Centre-du-Québec

Trois-Rivières : 819 371-6896
Courriel : dmcq@mtq.gouv.qc.ca

Direction de l'Est-de-la-Montérégie

Longueuil : 450 677-3413
Courriel : dtem@mtq.gouv.qc.ca

Direction de l'Ouest-de-la-Montérégie

Châteauguay : 450 698-3400
Courriel : dtom@mtq.gouv.qc.ca

Direction de l'Île-de-Montréal

Montréal : 514 873-7781
Courriel : dtim@mtq.gouv.qc.ca

Direction de l'Outaouais

Gatineau : 819 772-3849
Courriel : dto@mtq.gouv.qc.ca

Direction du Saguenay-Lac-Saint-Jean-Chibougamau

Jonquières : 418 695-7916
Courriel : dtlsjlc@mtq.gouv.qc.ca

Vous voulez faire une plainte?

Chaque plainte est examinée avec objectivité et célérité dans les directions territoriales concernées du Ministère. Celles-ci sont reçues en toute confidentialité et sont traitées dans un but constructif. Si nous sommes dans l'impossibilité de vous fournir une réponse dans les délais prévus, l'accusé de réception que transmet le Ministère indiquera le nom d'une personne-ressource ainsi que le calendrier prévu pour le traitement de la plainte.

Cependant, si la réponse reçue ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez demander que votre plainte soit soumise au Coordonnateur ministériel aux plaintes.

Vous pouvez lui écrire à l'adresse suivante :

Coordonnateur ministériel aux plaintes
Ministère des Transports du Québec
700, boulevard René-Lévesque Est, 28^e étage
Québec (Québec) G1R 5H1
Téléphone : 1 418 643-6740
Télécopieur : 1 418 643-9836
Courriel : communications@mtq.gouv.qc.ca

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse ou de la qualité du service, vous pouvez également soumettre votre cas au Protecteur du citoyen à l'adresse suivante :

Le Protecteur du citoyen
525, boulevard René-Lévesque Est, bur. 1.25
Québec (Québec) G1R 5Y4
Téléphone : 1 800 463-5070 (sans frais)
Télécopieur : 1 800 902-7130 (sans frais)
Courriel : protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

Transports Québec



2008-11

Québec



Ministère des Transports

Secrétariat général

700, boulevard René-Lévesque Est, 28^e étage
Québec (Québec) G1R 5H1

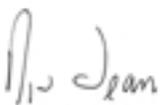
affranchir
suffisamment

Mot du sous-ministre

C'est avec fierté que je vous présente la déclaration de services aux citoyens du ministère des Transports du Québec, laquelle précise les engagements que nous entendons respecter dans nos rapports directs avec les citoyens.

Nos engagements portent sur l'accessibilité aux services, la qualité de l'information et des communications, le traitement diligent, équitable et confidentiel des demandes de renseignements, des réclamations pour dommages, des plaintes et des signalements d'incidents ou des demandes d'intervention.

La qualité du service à la clientèle est au centre de nos préoccupations quotidiennes. Ainsi, nous continuerons à déployer les efforts nécessaires pour respecter chacun de nos engagements. De plus, nous évaluerons de façon régulière la satisfaction des services et nous en rendrons compte publiquement.



Denys Jean
Sous-ministre

La mission du Ministère

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

Les objectifs poursuivis par le Ministère en matière de qualité des réseaux de transport dont il a la charge sont définis dans son plan stratégique.

Les produits et services, la clientèle

Le ministère des Transports du Québec est directement responsable d'un réseau routier de 29 569 km et de 5 060 structures, constituant le réseau supérieur, et de 4 281 ponts sur le réseau municipal. Un de ses principaux rôles consiste donc à planifier et à effectuer les travaux de construction et d'entretien de ces réseaux. Il gère également un certain nombre d'infrastructures portuaires et aéroportuaires.

Il conçoit et administre des programmes d'intervention (soutien financier et réglementation) dans différents secteurs (transport collectif, taxis, services de transport aérien, maritime et ferroviaire, camionnage...) et, dans ce cadre, traite des demandes soumises par les clientèles cibles.

En outre, il met en œuvre divers moyens pour informer les citoyens sur l'état et l'utilisation du réseau routier, détermine des mesures et des normes, conçoit des politiques, élabore des modalités d'application et produit différentes publications liées au secteur des transports.

Dans le contexte de la présente déclaration de services, la clientèle visée est celle qui utilise les infrastructures et les équipements de transports ainsi que les services offerts par le Ministère. Celle-ci se divise en deux profils de citoyens : le citoyen comme individu et le citoyen corporatif, qu'il s'agisse d'une municipalité, d'une entreprise, d'une association ou de tout autre type d'organisation.

Plus précisément, la clientèle est constituée :

- des usagers du réseau routier supérieur (automobilistes, motocyclistes, cyclistes, conducteurs de véhicules lourds, d'autobus, de véhicules récréatifs et autres);
- des usagers d'infrastructures maritimes ou aériennes dont la gestion est assurée par le Ministère;
- des demandeurs d'information et de services liés aux programmes ministériels;
- des demandeurs d'information concernés par les systèmes de transport qui relèvent de la responsabilité du Ministère;
- des témoins rapportant un incident relatif aux réseaux de transport.

Les engagements du Ministère

Le personnel du Ministère place au cœur de son quotidien sa préoccupation à l'égard de la qualité des services qu'il assure aux citoyens. Cette préoccupation se traduit par les engagements suivants :

a) Assurer des services accessibles

- Faciliter les échanges en offrant un choix du mode de communication pour nous joindre, que ce soit par Internet ou par courriel, par téléphone ou au comptoir lors d'une visite à nos points de service.
 - Assurer aux usagers l'accessibilité soit pour nous joindre ou pour avoir accès au service d'information gratuit, par un site Web de façon continue ou par téléphone de 8 h à 17 h.
- Le service de **Québec 511 Info Transports** diffuse l'information sur l'état du réseau routier (conditions routières hivernales, entraves majeures liées aux travaux routiers) et les événements ponctuels qui perturbent la circulation sur les grands axes routiers dont le Ministère est responsable. C'est également le lieu pour signaler un incident sur le réseau routier, pour obtenir de l'information sur tout sujet lié à l'un ou l'autre mandat du ministère des Transports, pour faire un commentaire ou une plainte.
 - Faire en sorte que les citoyens aient accès aux points de service du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

- Prendre les dispositions pour que les services soient accessibles aux personnes ayant des limitations.

b) Offrir des services courtois

- Accueillir le client avec courtoisie et respect.
- Écouter attentivement les demandes du citoyen et, au besoin, le mettre en communication avec la personne concernée en réduisant le nombre d'intermédiaires.

c) Répondre de façon diligente

- Dans le cas d'une demande de renseignements, d'une réclamation pour dommages ou d'une plainte :
 - Rappeler, lorsque requis, dans la journée ouvrable suivant sa réception;
 - Répondre :
 - dans un délai maximal de cinq jours ouvrables s'il s'agit d'une demande verbale;
 - dans un délai maximal de dix jours ouvrables dans le cas d'une demande écrite.
- S'il y a impossibilité de fournir une réponse dans ces délais, l'accusé de réception que transmet le Ministère indique le nom et le numéro de téléphone de la personne-ressource ainsi que le calendrier prévu pour le traitement de la demande de renseignements, de réclamation pour dommages ou de la plainte.
- Dans le cas d'un signalement d'incident ou d'une demande d'intervention :
 - transmettre immédiatement l'information aux intervenants concernés;
 - s'assurer que le signalement d'incident ou la demande d'intervention a été traité.

d) Traiter les démarches de manière confidentielle

- Assurer la confidentialité des renseignements qui nous sont fournis dans l'application des lois et règlements, dans la démarche de demande de renseignements, de réclamation pour dommages ou de plainte, et ne permettre l'utilisation de ces renseignements qu'aux seules fins prévues par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., chapitre A-2.1).

e) Fournir de l'information de qualité

- Assurer aux citoyens l'information pertinente et à jour sur les produits et services du Ministère (site Web, ligne téléphonique, brochures et dépliants).

f) Tenir compte de la satisfaction des citoyens

- Mesurer le degré de satisfaction des citoyens : effectuer régulièrement une évaluation des services, en faire connaître les résultats et informer les citoyens des correctifs qui seront apportés.

Votre opinion

Puisque le Ministère accorde beaucoup d'importance à votre opinion, nous vous invitons à remplir ce questionnaire et à nous le retourner.

Votre démarche avait pour objet :

- une demande de conseil;
- l'inscription à un programme;
- la recherche d'un renseignement;
- la formulation d'une plainte.

Lors de votre démarche, avez-vous été satisfait :

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
■ de l'écoute obtenue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■ de la facilité de votre démarche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■ du respect des délais de service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■ de la courtoisie manifestée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■ du respect témoigné	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■ de la clarté des renseignements reçus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Considérant l'ensemble du service reçu, quel est votre degré de satisfaction générale?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lors de votre démarche, avez-vous obtenu ce que vous cherchiez?

Oui
Non
En partie

Vos suggestions et commentaires sont les bienvenus :

Votre nom et votre adresse de courriel (facultatifs) :
