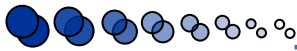


Commission des
transports du Québec



Déclaration de services aux citoyens





Déclaration de services aux citoyens

Notre 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.

Notre 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.

Nos 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

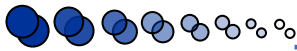
La Commission traite sa clientèle, ses partenaires et les membres de son personnel avec égard et considération.

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 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 :

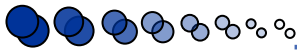
- Délivrance de permis dans les secteurs du transport par taxi, du transport par autobus, du courtage en services de camionnage en vrac et du transport maritime, ainsi que délivrance de certificats d'aptitude dans le transport ferroviaire
- Intervention auprès des transporteurs qui n'offrent pas des 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) 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



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

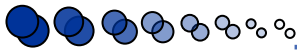
- Offrir un site Internet et des services en ligne disponibles en tout temps
- Recevoir vos demandes par courriel, par télécopieur ou par la poste
- Offrir un service à la clientèle par téléphone sans frais et à nos bureaux sans interruption du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30, à l'exception du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

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

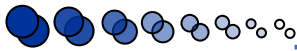
Téléphone : Région de Montréal : 514 873-6424
Ailleurs : 1 888 461-2433

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

Courriel sécurisé : 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



Cette déclaration de services aux citoyens a été publiée le 1^{er} avril 2016 et modifiée le 1^{er} septembre 2017.

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