

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

MINISTÈRE DES TRANSPORTS

ET DE LA MOBILITÉ DURABLE



Cette publication a été réalisée par la Direction générale de la performance organisationnelle et éditée par la Direction générale des communications du ministère des Transports et de la Mobilité durable.

Le contenu de cette publication se trouve sur le site Web du Ministère à l'adresse suivante : www.transports.gouv.qc.ca.

Pour obtenir des renseignements, on peut :

- composer le 511 (au Québec) ou le 1 888 355-0511 (partout en Amérique du Nord)
- consulter le site Web du ministère des Transports et de la Mobilité durable au www.transports.gouv.qc.ca
- écrire à l'adresse suivante :
Ministère des Transports et de la Mobilité durable
700, boulevard René-Lévesque Est, A-02
Québec (Québec) G1R 5H1

© Gouvernement du Québec, ministère des Transports et de la Mobilité durable, 2024

ISBN 978-2-550-97144-3

Dépôt légal – 2024

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Tous droits réservés. Reproduction à des fins commerciales par quelque procédé que ce soit et traduction, même partielles, interdites sans l'autorisation écrite du ministère des Transports et de la Mobilité durable.

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

Mission et clientèle

La mission du Ministère est de favoriser la mobilité durable des personnes et des marchandises par des systèmes de transport sécuritaires et accessibles qui contribuent au développement du Québec :

- en exploitant nos actifs routiers, maritimes, ferroviaires, aéroportuaires, aériens et immobiliers ainsi que nos équipements roulants de façon responsable et innovante;
- en réalisant des projets de maintien, d'amélioration et de développement de nos actifs dans une perspective intégrée de mobilité;
- en investissant dans les projets et les mesures favorisant la mobilité durable au bénéfice d'une économie verte tels que le transport collectif et actif;
- en assumant un leadership qui s'exerce par l'ingénierie, l'expertise et l'innovation de même qu'un encadrement normatif et sectoriel.

Le Ministère offre des services à une clientèle constituée d'individus, d'entreprises ainsi que de diverses instances locales, régionales et provinciales avec lesquelles il peut entretenir également des relations de partenariat.

Engagements sur la qualité des services

En mettant en avant la collaboration, la rigueur et l'excellence, conformément aux valeurs organisationnelles, le Ministère s'engage à assurer :

- la fiabilité des services;
- la diligence dans l'exécution d'un service;
- la simplicité des démarches pour l'obtention d'un service;
- un traitement équitable lors de la prestation;
- l'accessibilité des services en prenant en considération les besoins particuliers de la clientèle;
- le respect et la courtoisie;
- la confidentialité des renseignements personnels.

Le Ministère s'engage également à déployer une approche client en s'assurant de la satisfaction des clientèles. Plus précisément, il vise à obtenir un taux de satisfaction égal ou supérieur à :

- 90 % à l'égard du service Québec 511;
- 80 % à l'égard du service de permis spéciaux de circulation;
- 85 % à l'égard des réparations effectuées par le Centre de gestion de l'équipement roulant.

Les cibles concernant la satisfaction de la clientèle municipale sont précisées dans le [Plan stratégique 2023-2027](#).

Engagements sur les normes de service de l'organisation

Québec 511

Québec 511 est un service qui permet aux usagères et usagers de la route de consulter les renseignements nécessaires à la planification de déplacements sécuritaires sur le réseau québécois. Québec 511 diffuse de l'information en continu sur les travaux, les conditions routières hivernales, les événements en cours sur le réseau, les avertissements en vigueur, les services offerts dans les haltes routières, l'état du service des traversiers et le temps d'attente aux postes frontaliers, entre autres. À ces informations s'ajoute l'accès aux images des caméras de circulation.

Québec 511 peut être consulté sur différentes plates-formes : téléphone, site Web et application mobile. Deux comptes du réseau social X (région de Montréal et région de Québec-Lévis) permettent également d'obtenir des renseignements en temps réel sur l'état du réseau.

| ENGAGEMENT SUR LES NORMES DE SERVICE | CIBLE |
|---|----------------------------|
| Assurer la prise de votre appel téléphonique au service Québec 511 par une préposée ou un préposé dans un délai maximal de trois minutes. Pour accéder au service : composer le 511. | Pour 90 % des appels |
| Assurer une réponse à votre demande écrite de renseignements par une préposée ou un préposé dans un délai maximal de 10 jours ouvrables. Pour accéder au service : formulaire en ligne . | Pour 90 % des demandes |
| Mettre à jour les informations diffusées sur les plates-formes de Québec 511 dans un délai maximal de 20 minutes à la suite de la validation d'un événement ayant des répercussions sur la circulation sur le réseau routier sous la responsabilité du Ministère. | Pour 90 % des informations |

Réclamations pour dommages

Une réclamation pour dommages correspond à toute demande écrite signifiée au Ministère relativement à des événements pouvant être liés à sa responsabilité extracontractuelle et comportant un préjudice matériel ou corporel subi par une réclamante ou un réclamant.

| ENGAGEMENT SUR LES NORMES DE SERVICE | CIBLE |
|---|------------------------|
| Répondre à votre demande de réclamation pour dommages dans un délai maximal de 60 jours ouvrables. Pour accéder au service : formulaire en ligne . | Pour 90 % des demandes |

Responsabilités, recours et plaintes

Votre collaboration est essentielle afin que nous puissions offrir une expérience de qualité et honorer nos engagements. Ainsi, nous comptons sur vous pour :

- nous fournir un dossier complet qui contient des informations exactes et fiables, dans les délais prescrits;
- nous informer rapidement de tout changement de situation;
- maintenir des relations respectueuses et courtoises;
- nous faire part de vos commentaires et suggestions d'amélioration sur la qualité de nos services.

Pour déposer une plainte, il est possible d'utiliser le [formulaire en ligne](#) ou nous joindre par téléphone (511, option 4).

| ENGAGEMENT SUR LES NORMES DE SERVICE | CIBLE |
|---|---------------------------|
| Répondre à votre plainte dans un délai maximal de 20 jours ouvrables. Pour accéder au service : formulaire en ligne ; composez le 511 et choisissez l'option 4. | Pour 90 % des plaintes |

En cas d'insatisfaction, une demande de révision peut être adressée au commissaire aux plaintes du Ministère par la poste. Ce dernier reçoit les demandes et les traite de façon indépendante, en toute confidentialité. Il a le pouvoir de faire des recommandations visant l'amélioration de nos produits et services.

Comment nous joindre?

Internet

www.transports.gouv.qc.ca/nous-joindre/

Le Ministère met à votre disposition un [formulaire en ligne](#) vous permettant de transmettre :

- une demande de renseignements;
- un commentaire;
- un signalement;
- une demande de permis;
- une réclamation pour dommages;
- une plainte.

Vous pouvez également consulter le site www.transports.gouv.qc.ca pour obtenir plus d'informations sur le Ministère.

Téléphone

Une ligne automatisée est en fonction 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. De plus, il est possible de joindre une préposée ou un préposé en tout temps pour faire un signalement, entre 8 h et 18 h, du lundi au vendredi, ou pour bénéficier des autres services offerts par le Ministère. Selon votre situation, composez :

- 511 (partout au Québec);
- 1 888 355-0511 (ailleurs en Amérique du Nord).

Adresse postale

Québec 511

Ministère des Transports et de la Mobilité durable
700, boulevard René-Lévesque Est, A-02
Québec (Québec) G1R 5H1

Dernière mise à jour : 27 mars 2024

