



QUESTIONS ET RÉPONSES AU SUJET DU SERVICE EN LIGNE

Lancement de la prestation électronique de services du Programme d'aide à la voirie locale

Préparation

Quels sont les avantages de procéder au dépôt d'une demande avec le service en ligne?

Les principaux avantages sont :

- une nouvelle expérience client;
- un processus optimisé pour le dépôt d'une demande d'aide financière;
- un suivi en temps réel de l'état d'une demande.

Quels sont les volets qui sont couverts par le service en ligne?

Le service en ligne permet de déposer des demandes dans les volets Redressement et Accélération du Programme d'aide à la voirie locale, auparavant connus respectivement sous les sigles RIRL (Redressement des infrastructures locales) et AIRRL (Accélération des investissements sur le réseau routier local).

Est-ce qu'il est possible d'effectuer le dépôt de plusieurs demandes à la fois?

Non, puisque chaque demande doit recevoir son propre numéro de suivi. Cependant, il est possible de déposer successivement plus d'une demande dans le cadre d'un même appel de projets, en prenant garde de déposer les documents correspondant aux bonnes demandes.

Comment dois-je me préparer avant de déposer une demande?

Le demandeur doit remplir les gabarits qui seront disponibles sur le site Web du Ministère. Il doit également rassembler l'ensemble des documents qui doivent accompagner sa demande. Pour faciliter le téléversement des pièces à joindre à la demande, il est fortement recommandé de réunir préalablement les différents fichiers dans un même répertoire numérique, car une session du service en ligne expire après 15 minutes d'inactivité. Après ce délai, un message d'erreur s'affichera et les informations inscrites jusqu'alors seront perdues.

Que dois-je avoir en main au moment de déposer ma demande dans le service en ligne?

Les tableaux suivants dressent la liste des documents obligatoires et facultatifs selon le volet dans lequel la demande est déposée.

	Documents obligatoires	Redressement	Accélération
1.	Résolution municipale conforme au modèle du Ministère et approuvée par le conseil	X	X

2.	Plans et devis, incluant l'estimation détaillée du coût des travaux*	X	X
3.	Extrait de la planification quinquennale ou triennale du plan d'intervention ou du tableau de priorisation du plan de sécurité (inclure les fiches d'inspection des ponceaux visés par la demande)	X	
4.	Grille de calcul de l'aide financière dûment remplie	X	X
5.	Source de calcul de l'aide financière choisie par le demandeur, <u>soit l'un des trois</u> documents suivants : a) l'estimation détaillée du coût des travaux; b) l'offre de services détaillant les coûts (gré à gré); c) le bordereau de soumission de l'entrepreneur (appel d'offres).	X	X

* Pour les projets de scellement de fissures, de rapiéçage mécanisé et de rechargement granulaire, il faut fournir uniquement l'estimation détaillée du coût des travaux.

	Documents facultatifs	Redressement	Accélération
1.	Documents techniques et économiques justifiant une modification de l'échéancier et de la nature des travaux prescrits au plan d'intervention	X	
2.	Documents techniques justifiant le remplacement d'un ponceau de moins de 4,5 mètres de diamètre par une structure de 4,5 mètres et plus de diamètre	X	X
3.	Fiches d'inspection des ponceaux visés par la demande	X	
4.	Entente intermunicipale	X	X

5.	Copie des résolutions de chaque municipalité confirmant sa participation	X	X
----	--	---	---

Est-ce que je peux sauvegarder ma demande si je n'ai pas le temps de la terminer ou s'il me manque des documents?

Non. L'ensemble des documents et des renseignements doit être déposé en même temps dans le service en ligne. Il n'est pas possible d'enregistrer une demande partiellement remplie.

Combien de temps une session demeure-t-elle active dans le service en ligne?

Une session du service en ligne expire après 15 minutes d'inactivité. Après ce délai, un message d'erreur s'affichera et les informations inscrites jusqu'alors seront perdues.

Que dois-je faire pour me déplacer d'un onglet à l'autre?

Il n'est pas possible de sélectionner un onglet à partir du bandeau s'affichant dans le haut de l'écran. Cependant, il est possible d'utiliser les flèches qui se trouvent au bas de la page pour réviser les onglets déjà remplis, le cas échéant.

Demande

Qui peut faire une demande au nom d'une municipalité?

Outre les responsables du projet à la Municipalité, une firme ou un service d'ingénierie peut également déposer une demande. Cependant, la demande doit être attestée par une personne détenant l'autorité au sein de la Municipalité.

Quelle adresse dois-je inscrire dans la section « Identification du demandeur »?

Cette section doit comprendre l'adresse de la Municipalité demanderesse, et non celle de la personne, de la firme ou du service qui dépose la demande.

Quelles coordonnées dois-je inscrire dans la section « Attestation »?

Les coordonnées devant figurer dans la section « Attestation » sont celles de la personne qui, à la Municipalité, détient l'autorité sur le projet pour lequel une demande d'aide est déposée.

Documents à joindre

Quelle est la taille maximale des fichiers que je peux déposer avec ma demande?

La taille d'un fichier ne peut pas excéder 50 Mo. Les fichiers volumineux doivent donc être scindés.

Combien de fichiers puis-je déposer avec ma demande?

Le service en ligne ne limite pas le nombre de documents qui peuvent être soumis avec la demande.

Pendant que je remplis ma demande, est-ce que je peux visualiser les documents déjà téléversés?

Oui. Il suffit de cliquer sur le bouton « Visualiser le document », qui s’affiche près du nom du document. Un autre bouton permet également de supprimer le document, au besoin.

Accusé de réception

Qui va recevoir l’accusé de réception de la demande?

L’accusé de réception de la demande sera transmis à l’adresse courriel indiquée dans les sections « Identification du demandeur » et « Attestation ». Le courriel ne sera transmis qu’une seule fois si la même adresse figure dans les deux sections.

Comment dois-je procéder pour conserver une copie de ma demande?

Une fois la demande déposée, il est possible, sous l’onglet « Accusé de réception », de générer un formulaire qui contient toutes les informations qui ont été saisies dans le service en ligne, à l’exception des fichiers joints. Le formulaire indique également le numéro attribué à la demande par le système.

J’ai déposé ma demande et je constate que j’ai fait une erreur ou omis d’inscrire une information. Que dois-je faire?

Vous devez communiquer avec le Ministère le plus rapidement possible pour rectifier la situation.

Suivi

Quelles informations dois-je conserver pour effectuer le suivi de ma demande?

Pour consulter l’état d’une demande sur le service en ligne, le demandeur doit avoir en sa possession le numéro de la demande et le numéro de téléphone inscrit dans la section « Identification du demandeur ». Ces renseignements figurent sur le formulaire généré lorsque la demande est déposée. L’accusé de réception transmis par courriel contient également le numéro de la demande; cependant, le numéro de téléphone n’y figure pas pour des raisons de sécurité.

Je n’ai pas les informations pour effectuer le suivi de ma demande. À qui dois-je m’adresser?

Lors du dépôt de la demande, un formulaire est généré et contient le numéro de téléphone fourni par le demandeur ainsi que le numéro attribué à la demande. Le numéro de la demande figure également dans l’accusé de réception transmis par courriel. Il est possible de communiquer avec le Ministère pour récupérer ces informations.

Vais-je recevoir un courriel lorsque ma demande franchira une étape de traitement?

Non. Il est de la responsabilité du demandeur de consulter l’état de sa demande sur le service en ligne. Le Ministère étudie actuellement la possibilité de transmettre des avis par courriel.

Dans le service en ligne, puis-je consulter les informations associées à une demande déjà déposée?

Non. Il est seulement possible de consulter l’état de la demande dans le service en ligne. Cependant, toutes les informations saisies se trouvent dans le formulaire généré après le dépôt de la demande, qui doit être conservé.

Comment dois-je procéder pour supprimer une demande?

Il n'est pas possible de supprimer une demande par l'entremise du service en ligne. Veuillez communiquer avec le Ministère afin de régulariser la situation le plus rapidement possible.

De quelle façon le Ministère communiquera-t-il avec moi au sujet de ma demande?

Le service en ligne permet de consulter l'état de la demande. Le Ministère l'utilise également pour communiquer les actions à entreprendre par la Municipalité pour la suite du traitement de sa demande, par exemple la validation de la grille de calcul. Il est de la responsabilité du demandeur de consulter l'état de sa demande sur le service en ligne. Il est également possible que le Ministère communique avec par téléphone ou par courriel.

J'ai déposé ma demande, mais des documents sont manquants. Comment puis-je les transmettre au Ministère?

Il n'est pas possible d'ajouter des documents dans une demande déjà déposée dans le service en ligne. Ces derniers doivent être transmis par courrier électronique au Ministère le plus rapidement possible pour assurer le traitement de la demande. Les documents doivent être accompagnés du numéro de la demande.

Comment vais-je savoir si ma demande d'aide a été acceptée ou refusée par le Ministère?

Au terme de l'appel de projets, les différentes demandes seront évaluées conformément aux modalités du programme. Une lettre sera alors transmise à la Municipalité demanderesse afin de l'informer de la décision rendue au sujet de sa demande.

Pour communiquer avec le Ministère

Les membres du personnel qui traitent les demandes d'aide à la voirie locale peuvent être joints :

- **par téléphone** : au 418 266-6647, option 2 (Québec), ou au 1 888 717-8082, option 2 (sans frais);
- **par courriel** : aideVL@transportsgouv.qc.ca.