

COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC

Rapport annuel de gestion
2017 / 2018



COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC

Rapport annuel de gestion
2017 / 2018

Le contenu de cette publication a été produit par les membres du comité de direction avec la participation des membres du personnel de la Commission des transports du Québec.

Pour de plus amples renseignements, veuillez vous adresser à :

MONTRÉAL :

Commission des transports du Québec
545, boulevard Crémazie Est, 10^e étage
Montréal (Québec) H2M 2V1

QUÉBEC :

Commission des transports du Québec
200, chemin Sainte-Foy, 7^e étage
Québec (Québec) G1R 5V5

Téléphone : 1 888 461-2433
Télécopieur : 418 644-8034
Courriel : courrier@ctq.gouv.qc.ca

Il est possible de consulter ce rapport dans le site Web de la Commission, à l'adresse suivante :
www.ctq.gouv.qc.ca

Dépôt légal – 2018
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives du Canada

ISBN pour la version électronique : 978-2-550-81814-4
ISBN pour la version imprimée : 978-2-550-81813-7

© Gouvernement du Québec, 2018

La reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée à la condition que la source soit mentionnée.



Garant
des forêts
intactes^{MC}

Monsieur François Bonnardel
Ministre des Transports
700, boulevard René-Lévesque Est, 29^e étage
Québec (Québec) G1R 5H1

Monsieur le Ministre,

Conformément à la Loi sur l'administration publique, j'ai le plaisir de vous soumettre le Rapport annuel de gestion 2017-2018 de la Commission des transports du Québec pour la période comprise entre le 1^{er} avril 2017 et le 31 mars 2018. Il vous est transmis afin que vous puissiez le déposer à l'Assemblée nationale.

Ce rapport rend compte des résultats obtenus au regard des cibles fixées dans le plan stratégique, des engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyens, ainsi que des autres exigences législatives et réglementaires auxquelles la Commission est assujettie. Ce document présente également les résultats atteints relativement à ses activités courantes.

Encore cette année, le bilan annuel des activités de la Commission témoigne du professionnalisme et de l'engagement des membres, des gestionnaires et du personnel. Qu'il me soit permis de leur exprimer ma reconnaissance pour tout le travail accompli afin de réaliser pleinement notre mission.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma considération distinguée.

La présidente,

<original signé>

France Boucher, avocate

Montréal, octobre 2018

	LA DÉCLARATION SUR LA FIABILITÉ DES DONNÉES	1
1	LA COMMISSION	
1.1	L'organisation	5
1.2	Notre mission	5
1.3	Notre vision	5
1.4	Nos valeurs	6
1.5	L'organigramme	6
1.6	Le contexte d'intervention	6
1.7	Les perspectives	7
2	LES RESSOURCES	
2.1	Les ressources humaines	11
2.1.1	La gestion de l'effectif	11
2.1.2	La planification de la main-d'œuvre	12
2.1.3	L'accès à l'égalité en emploi	13
2.1.3.1	Les membres des communautés culturelles, les anglophones, les autochtones, et les personnes handicapées	13
2.1.3.2	Les femmes	16
2.1.3.3	Le programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)	16
2.1.4	La formation et le perfectionnement des membres du personnel	17
2.1.5	La mobilisation du personnel et le climat de travail	18
2.2	Les ressources financières	18
2.2.1	Les revenus et les dépenses	18
2.2.2	Les contrats de service	19
2.3	Les ressources informationnelles	19
2.3.1	Le Système intégré de mission	19
2.3.2	L'entretien des actifs informationnels	20
2.3.3	Les dépenses et les investissements en ressources informationnelle	20
2.3.4	La mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web	21
2.3.5	Les suivis en matière de sécurité de l'information	21

3 L'EXERCICE DE LA JURIDICTION ET DES FONCTIONS DE RÉGULATION

3.1	Les champs de compétence	25
3.1.1	Le transport par véhicule lourd	25
3.1.1.1	Les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds (PEVL)	25
3.1.1.2	Les conducteurs de véhicules lourds (CVL)	27
3.1.2	Le camionnage en vrac	28
3.1.3	Le transport par taxi	29
3.1.4	Le transport par autobus	30
3.1.5	Le transport maritime	30
3.1.6	Le transport ferroviaire	31
3.2	Les inspections	31
3.3	Les décisions	32
3.3.1	Par les membres	32
3.3.2	Par les personnes désignées	32
3.4	La réévaluation des décisions	33
3.4.1	La révision	33
3.4.2	L'appel	33

4 LES SERVICES À LA CLIENTÈLE ET LES RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES

4.1	Les services offerts	37
4.2	Les réalisations par rapport à la Déclaration de services aux citoyens	39
4.3	La concertation avec les partenaires	41

5 LES RÉALISATIONS DE LA COMMISSION PAR RAPPORT AU PLAN STRATÉGIQUE 2013-2017

5.1	Les résultats	45
	Premier enjeu	
	Un transport sécuritaire et de qualité qui répond aux besoins des usagers	45
	Deuxième enjeu	
	Des services de qualité à un juste coût	49
5.2	La répartition des dépenses et des effectifs par champ de compétence et par orientation stratégique	51

6

L'APPLICATION DES OBLIGATIONS LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

6.1	L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels	55
6.2	Le développement durable	56
6.3	L'allègement réglementaire et administratif	63
6.4	La Politique de financement des services publics	64
6.5	Le Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées	64
6.6	L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration	65
6.7	Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles	66
ANNEXE I	L'organigramme	69
ANNEXE II	Les lois et les règlements appliqués en tout ou en partie par la Commission	70
ANNEXE III	Le code d'éthique et les règles de déontologie des membres de la Commission	72
ANNEXE IV	Liste des tableaux et graphiques	74

LA DÉCLARATION SUR LA FIABILITÉ DES DONNÉES

Les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité, laquelle porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles y afférents.

Les résultats et les données du rapport annuel de gestion 2017-2018 de la Commission :

- > décrivent fidèlement la mission et les mandats de l'organisme ;
- > présentent les orientations stratégiques, les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre ainsi que les résultats obtenus ;
- > présentent des données au sujet desquelles un examen effectué par une société externe n'a révélé aucun élément qui pourrait laisser croire qu'elles ne sont pas fiables.

Je déclare donc que les données incluses dans le présent rapport correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2018 et que ces renseignements ainsi que les contrôles y afférents sont fiables.

La présidente,

<original signé>

France Boucher, avocate

Montréal, octobre 2018

1

LA COMMISSION

1.1 L'organisation

La Commission est un organisme public plurifonctionnel. Tout d'abord, elle exerce, en tant que tribunal administratif, des pouvoirs de nature quasi judiciaire, en sanctionnant les propriétaires, les exploitants ou les conducteurs de véhicules lourds, le cas échéant, dont le comportement compromet la sécurité des usagers du réseau routier ou l'intégrité de ce dernier. De plus, elle est appelée à exercer des pouvoirs de sanction dans les domaines du transport par taxi et par autobus, lorsque les services offerts ne sont pas de la qualité à laquelle la clientèle est en droit de s'attendre.

Elle agit par ailleurs comme un organisme de régulation économique spécialisé, notamment en délivrant des permis et en fixant des tarifs dans divers secteurs de transport. Ainsi, elle délivre des permis de taxi, d'autobus et de courtage en services de camionnage en vrac.

Enfin, elle remplit des fonctions purement administratives. En l'occurrence, elle tient des registres de transporteurs et d'intermédiaires en services de transport, de même qu'elle diffuse de l'information destinée à ses clientèles et au grand public. En outre, à titre d'organisme budgétaire, elle satisfait aux diverses exigences gouvernementales relatives à la gestion de ses ressources.

La Commission relève du ministre des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports. Nommés par le gouvernement du Québec, les onze membres de la Commission agissent, dans le cadre de leurs fonctions, avec célérité, indépendance et impartialité, en conformité avec leur code d'éthique.

Le processus décisionnel de la Commission est également soutenu par une centaine de personnes nommées en vertu de la Loi sur la fonction publique.

1.2 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.

1.3 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.

1.4 Nos valeurs

Pour accomplir sa mission, la Commission privilégie les valeurs suivantes :

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.

1.5 L'organigramme

On trouvera à la fin du présent rapport l'organigramme au 31 mars 2018.

1.6 Le contexte d'intervention

Au printemps 2018, le gouvernement a dévoilé la *Politique de mobilité durable-2030 : Transporter le Québec vers la modernité*, qui intègre l'ensemble des enjeux et des éléments liés à la mobilité des personnes et des marchandises. Cette politique consacre l'importance du transport pour l'économie du Québec, ainsi que pour la mobilité et la qualité de vie de ses citoyens. Au moyen de ses nombreuses interventions portant sur l'amélioration de la sécurité, de la qualité et de la disponibilité des services de transport, la Commission continue de jouer un rôle important dans ce secteur d'activité.

Par ailleurs, la réduction du nombre de victimes d'accidents de la route représente toujours un enjeu majeur pour le gouvernement et la population. Or, le bilan routier 2017 fait ressortir que le nombre de décès et de blessés graves a augmenté depuis 2016, au Québec. Ainsi, le nombre de décès dans un accident impliquant un véhicule lourd s'est accru de 12,3 %, tandis que les accidents impliquant un camion lourd ou un tracteur routier ont connu une hausse de 29,4 % au cours de la dernière année.

Ces données montrent assurément l'importance de maintenir les interventions pour responsabiliser les utilisateurs du réseau routier, en vue de réduire le nombre d'accidents et leurs impacts. À cet égard, la SAAQ a amorcé avec la collaboration de ses partenaires, dont la Commission, une révision majeure des politiques d'évaluation du comportement des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds.

Le transport par taxi fait également l'objet de profondes transformations qui résultent, entre autres, de l'évolution des règles régissant ce type de transport, de la mise en œuvre de projets pilotes novateurs, de la modification du parc de véhicules et de l'introduction d'autres modes de répartition; ensemble d'éléments dont la Commission doit tenir compte dans ses interventions, notamment en matière tarifaire.

Enfin, les exigences gouvernementales en matière d'allègement réglementaire visant la réduction des délais de délivrance des permis ou autorisations demandés amènent la Commission à adopter des orientations et à maintenir des pratiques qui s'accordent avec ces attentes.

1.7 Les perspectives

Au cours de la prochaine année, la Commission amorcera la mise en œuvre de son nouveau plan stratégique 2018-2023, qui la guidera dans la réalisation de sa mission actuelle, tout en s'appuyant sur une vision renouvelée et des valeurs redéfinies.

Ce plan propose plus particulièrement de répondre à trois grands enjeux, le premier visant à ce que les décisions que rend la Commission produisent, d'une part, des effets durables sur la sécurité et s'inscrivent, d'autre part, dans le contexte d'une régulation actualisée. À cette fin, la Commission validera l'amélioration des comportements sécuritaires des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds, en mesurant les effets de ses décisions, et en assurant le suivi de ses interventions auprès des sociétés de transport en commun. En matière de régulation, elle élaborera un nouveau modèle de détermination des tarifs de taxi et actualisera ses connaissances sur le transport par taxi accessible aux personnes handicapées sur l'île de Montréal.

Le deuxième enjeu, la prestation de services de qualité, mise sur l'évolution des façons de faire de la Commission dans une perspective d'efficacité et de qualité. La Commission s'engage ainsi notamment à revoir les processus pour rendre une décision dans l'exercice de ses fonctions juridictionnelles les plus courantes.

Le troisième enjeu, le maintien d'une équipe compétente et engagée, concerne le développement continu des compétences et la polyvalence des membres du personnel, de même que la valorisation de leur savoir et de leur créativité en les mettant à contribution dans la réalisation de projets organisationnels.

Par ailleurs, la Commission poursuivra sa collaboration aux travaux des groupes de travail gouvernementaux sur la modernisation de l'industrie du taxi et sur l'implantation d'un nouveau mode de facturation obligatoire dans le secteur du transport rémunéré de personnes. Elle continuera également de participer aux réflexions de la table de concertation formée pour revoir l'encadrement de l'industrie du courtage en services de camionnage en vrac. Elle s'inscrira enfin dans l'exercice de révision, mené par la SAAQ, des politiques d'évaluation des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds, en vue de leur implantation en 2020.

2

LES RESSOURCES

2.1 Les ressources humaines

2.1.1 La gestion de l'effectif

Depuis mai 2016, l'effectif utilisé est comptabilisé en heures rémunérées. Encore cette année, la Commission a respecté le niveau fixé par le Conseil du trésor.

Tableau 1

EFFECTIF UTILISÉ (Au 31 mars, en heures rémunérées)			
	2018	2017	Écart
Niveau	228 767	228 400	367
Consommation	189 102	184 506	4 596

Les deux tableaux qui suivent font respectivement état de la répartition de l'effectif par catégorie d'emploi et de celle par secteur d'activité.

Tableau 2

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF UTILISÉ SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI (Au 31 mars 2018)					
Catégorie d'emploi	Heures travaillées	Heures supplémentaires	Total des heures rémunérées	Total transposé en ETC ¹	Nombre d'employés ²
Présidente, membres et personnel d'encadrement	30 950	0	30 950	16,95	18
Personnel professionnel	45 205	63	45 268	24,78	28
Personnel technique et de bureau	112 748	136	112 884	61,81	66
Total	188 903	199	189 102	103,5	112

1. Le total transposé en ETC s'obtient en divisant le nombre total des heures rémunérées (heures travaillées + heures supplémentaires) par 1 826,3 heures, donnée qui correspond au nombre total d'heures effectuées, en une année, par un employé qui travaille à raison de 35 heures semaine.
2. Il s'agit des 87 employés permanents (dont les employés en préretraite) ou temporaires, ainsi que des 14 employés occasionnels nommés en vertu de la Loi sur la fonction publique. Ce nombre inclut également la présidente, ainsi que les dix membres de la Commission nommés par décret gouvernemental. Il exclut toutefois les étudiants et les stagiaires.

Tableau 3

RÉPARTITION DE L'FFECTIF RÉGULIER SELON LE SECTEUR D'ACTIVITÉ ³ (Au 31 mars, en nombre de personnes)			
Secteur d'activité	2017-2018	2016-2017	Écart
Tribunal	24	24	0
Services à la clientèle et inspection	40	41	(1)
Services administratifs (RH, RF, RM, RI)	17	18	(1)
Services juridiques	11	10	1
Secrétariat, développement stratégique et communications	6	4	2
Total	98	97	1

2.1.2 La planification de la main-d'œuvre

La Commission se conforme aux exigences du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) en matière d'embauche du personnel et, dans ce contexte, s'assure de renouveler et de rajeunir ses effectifs. Le tableau suivant fait état des personnes embauchées au cours de la période de référence.

Tableau 4

RÉPARTITION DES PERSONNES EMBAUCHÉES ⁴ SELON LE STATUT D'EMPLOI ⁵ (En 2017-2018)	
Statut d'emploi	Nombre
Régulier	5
Occasionnel	12
Étudiant	2
Stagiaire	1
Total	20

Les données qui suivent traitent des employés ayant quitté l'organisation.

Tableau 5

RÉPARTITION DES PERSONNES AYANT PRIS LEUR RETRAITE SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI ⁶ (Pour l'exercice, en nombre de personnes)		
Catégorie d'emploi	2017-2018	2016-2017
Personnel d'encadrement	2	1
Personnel professionnel	0	2
Personnel technique et de bureau	1	2
Total	3	5

- Il s'agit des 87 employés permanents (dont les employés en préretraite) ou temporaires nommés en vertu de la Loi sur la fonction publique. Ce nombre inclut également la présidente, ainsi que les dix membres de la Commission nommés par décret gouvernemental. Par ailleurs, les données obtenues du SCT concernant la consommation en heures rémunérées ne sont pas disponibles par secteur d'activité ou par orientation stratégique.
- Au regard du statut régulier, une embauche correspond à un recrutement. En ce qui a trait au statut occasionnel, une embauche s'entend d'une nomination ou d'un renouvellement.
- Ces données excluent les membres de la Commission.
- Voir la note précédente.

Tableau 6

ÉVOLUTION DU TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE ⁷ DU PERSONNEL RÉGULIER (Pour l'exercice, en pourcentage)		
2017-2018 ⁸	2016-2017	2015-2016
17,71	16,1	9,4

En 2017-2018, près de 20 % des départs résultaient de la décision de quitter l'organisme pour prendre une retraite. Par ailleurs, l'analyse des données a permis de constater que les autres départs se sont répartis uniformément entre les directions, ainsi qu'entre les classes d'emploi, à l'exception de celle des agents de secrétariat. Dans ce groupe, l'on dénombrait en effet près du tiers des départs, la majorité d'entre eux découlant de l'obtention d'une promotion. Il est par ailleurs intéressant de noter qu'environ le tiers des personnes ayant quitté la Commission pour occuper des fonctions similaires dans une autre organisation gouvernementale ont choisi ou ont manifesté l'intérêt d'y revenir quelques mois, voire quelques semaines, plus tard.

Afin d'enrichir sa compréhension des éléments qui peuvent favoriser la rétention des membres de son personnel, la Commission a élaboré un questionnaire d'entrevue de départ qui sera utilisé dès le prochain exercice.

2.1.3 L'accès à l'égalité en emploi

La Commission est soucieuse d'atteindre les cibles gouvernementales en matière de représentativité des groupes cibles et elle prend tous les moyens utiles pour y arriver. Ainsi, la Direction des ressources humaines, financières et matérielles informe tous les gestionnaires des classes d'emploi où l'on trouve des personnes qualifiées provenant de groupes cibles et leur présente systématiquement leur candidature en priorité.

2.1.3.1 Les membres des communautés culturelles, les anglophones, les autochtones, et les personnes handicapées

Le taux d'embauche

Le tableau suivant fait état du nombre de membres des communautés culturelles, d'anglophones, d'autochtones et de personnes handicapées embauchés au cours de l'exercice. En 2017-2018, il y a eu embauche de cinq personnes issues des groupes cibles. Le même tableau précise également le taux d'embauche de ces groupes par statut d'emploi.

7. Calculé selon la formule suivante :

$$\frac{\text{N}^{\text{bre}} \text{ d'employés ayant quitté la FP (retraite et démission) et ayant quitté le MO (mutation) durant la période de référence (cinq payés au hasard)} \times 100}{\text{N}^{\text{bre}} \text{ moyen d'employés dans le MO durant la période de référence}}$$

8. Le cas échéant, ces données excluent les départs (retraite et démission) de membres de la Commission.

Tableau 7

TAUX D'EMBAUCHE ⁹ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI ¹⁰ (Au 31 mars 2018, en pourcentage)							
Statut d'emploi	Embauche totale	N ^{bre} de personnes embauchées selon le groupe cible					Taux d'embauche par statut d'emploi
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	
Régulier	5	0	0	0	0	0	0
Occasionnel	12	4	0	0	0	4	33
Étudiant	2	0	0	0	1	1	50
Stagiaire	1	0	0	0	0	0	0
Total	20	4	0	0	1	5	25

On constate dans le tableau ci-dessus que l'organisation a procédé cette année à l'embauche de 20 personnes, dont le quart fait partie d'au moins un groupe cible.

Tableau 8

ÉVOLUTION DU TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI (Au 31 mars, en pourcentage)			
Statut d'emploi	2018	2017	2016
Régulier	0	40	100
Occasionnel	33	20	20
Étudiant	50	0	0
Stagiaire	0	0	0

Le taux de représentativité

Au 31 mars 2018, le nombre d'employés réguliers était de 98¹¹. C'est à partir de cette donnée que se calcule le taux de représentativité des divers groupes cibles. À la même date, la Commission employait 14 occasionnels.

Les cibles gouvernementales en matière de représentativité étaient de 9 % pour les membres des communautés culturelles et de 2 % pour les personnes handicapées.

9. Le taux d'embauche selon le statut d'emploi représente la proportion entre le nombre total de personnes visées dans un statut d'emploi donné, par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2017-2018 et ayant ce statut d'emploi.

10. Voir la note 4.

11. Au 31 mars 2018, l'on dénombrait une présidente et dix membres. Le personnel d'encadrement comptait sept personnes, tandis que 26 personnes faisaient partie du personnel professionnel et que 54 autres composaient le groupe du personnel technique (24) et de bureau (30).

Tableau 9

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR CATÉGORIE D'EMPLOI ¹² (Au 31 mars 2018)								
Catégorie d'emploi	Communautés culturelles		Autochtones		Anglophones		Personnes handicapées	
	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%
Présidente et membres	0	0	0	0	0	0	0	0
Personnel d'encadrement	0	0	0	0	0	0	0	0
Personnel professionnel	2	7,7	0	0	0	0	0	0
Personnel technique	3	12,5	1	4,2	0	0	0	0
Personnel de bureau	12	40	0	0	2	6,7	1	3,3
Total	17	17,3	1	1	2	2	1	1

Le tableau ci-dessous présente l'évolution, sur trois exercices, du taux de représentativité annuel de chacun des groupes.

Tableau 10

ÉVOLUTION DU TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES ¹³ (Au 31 mars)						
Groupe cible	2018		2017		2016	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)
Communautés culturelles	17	17,3	23	23,7	21	20
Autochtones	1	1	1	1	1	1
Anglophones	2	2	3	3,1	3	2,9
Personnes handicapées	1	1	1	1	2	1,9

12. Les données proviennent d'un rapport SAGIR. Voir également la note précédente.

13. Voir les deux notes précédentes.

2.1.3.2 Les femmes

Le taux d'embauche

Tableau 11

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES PAR STATUT D'EMPLOI¹⁴ (Au 31 mars 2018, en pourcentage)			
Statut d'emploi	N^{bre} de personnes embauchées	N^{bre} de femmes embauchées	Taux d'embauche
Régulier	5	4	80
Occasionnel	12	9	75
Étudiant	2	1	50
Stagiaire	1	1	100
Total	20	15	75

Le taux de représentativité

Au 31 mars 2018, les femmes comptaient pour un peu plus de 60 % de l'effectif régulier de la Commission. Le tableau qui suit montre le taux de représentativité des femmes par catégorie d'emploi.

Tableau 12

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES PAR CATÉGORIE D'EMPLOI (Au 31 mars 2018, en pourcentage)			
Catégorie d'emploi	Effectif total¹⁵ (Femmes et hommes)	N^{bre} de femmes	Taux de représentativité
Présidente et membres	11	4	36,4
Personnel d'encadrement	7	5	71,4
Personnel professionnel	26	14	53,8
Personnel technique	24	13	54,2
Personnel de bureau	30	24	80
Total	98	60	61,2

2.1.3.3 Le programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

La promotion du PDEIPH a été faite auprès des gestionnaires, mais la Commission n'a soumis aucun projet au Centre de services partagés du Québec (CSPQ).

14. Voir la note 4.

15. Ces données sont calculées à partir du nombre de personnes faisant partie de l'effectif régulier (98).

2.1.4 La formation et le perfectionnement des membres du personnel¹⁶

En 2017-2018, une somme de 158 969 \$, dont près de 70 % représentaient le traitement des personnes visées, a été consacrée au maintien de l'expertise des personnes à l'emploi de la Commission et au développement de leurs compétences.

Les tableaux qui suivent fournissent des données relativement à la répartition des dépenses de formation ainsi qu'à leur évolution.

Tableau 13

NOMBRE DE JOURS DE FORMATION SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI (Pour l'exercice)		
Catégorie d'emploi	2017-2018	2016-2017
Présidente et membres	71	40
Personnel d'encadrement	16	16
Personnel professionnel	127	65
Personnel technique et de bureau	131	66

Tableau 14

RÉPARTITION DES DÉPENSES TOTALES DE FORMATION SELON L'ORIENTATION (Au 31 mars, en dollars)		
Orientation	2018	2017
Favoriser le développement des compétences en emploi	122 686	75 031
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	4 459	4 801
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	26 766	1 493
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	0	0
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	4 446	4 104
Répondre aux exigences gouvernementales (santé et sécurité)	612	373

Tableau 15

ÉVOLUTION DE QUELQUES DONNÉES RELATIVES À LA FORMATION ¹⁷ (Au 31 mars)		
	2018	2017
Formation par personne (en nombre moyen de jours)	3,1	1,8
Pourcentage de la masse salariale	2,3 ¹⁸	1,3
Somme allouée par personne (en dollars)	1 419	825

16. Par souci de cohérence avec les autres résultats présentés dans ce rapport, les données incluses dans les trois tableaux qui suivent couvrent la période allant du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018. Par ailleurs, la Commission rend compte de ses dépenses de formation, pour l'année civile, auprès de Revenu Québec et de la Commission des partenaires du marché du travail.

17. Voir la note 2.

18. Cette donnée est obtenue en divisant la dépense totale en formation par la masse salariale totale (laquelle exclut les contributions de l'employeur).

2.1.5 La mobilisation du personnel et le climat de travail

Afin de favoriser l'engagement des employés, la direction de la Commission leur a demandé de participer à l'élaboration du nouveau plan stratégique 2018-2023.

C'est ainsi qu'un comité, formé de volontaires provenant de tous les secteurs de la Commission, a été appelé à commenter les propositions élaborées par la direction en rapport avec le contenu du futur plan stratégique, et à les enrichir de ses suggestions.

Ce nouveau plan propose une vision audacieuse pour l'avenir et des défis stimulants qui interpellent tous les membres du personnel. La Commission y prend aussi des engagements concernant les enjeux qui sont chers à ses employés : le développement continu de leurs compétences et leur engagement dans la réalisation de projets organisationnels.

Toujours dans l'objectif de favoriser la mobilisation, deux activités de reconnaissance ont eu lieu afin de souligner la contribution exceptionnelle des personnes ayant cumulé 25 ans de service et de celles ayant pris leur retraite au cours de la dernière année.

2.2 Les ressources financières

2.2.1 Les revenus et les dépenses

La Commission est un organisme budgétaire dont les crédits, votés par l'Assemblée nationale, font partie du portefeuille du ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports (programme 1, élément 4). Ses revenus, qui proviennent des droits et frais qu'elle perçoit, sont versés au Fonds consolidé du revenu en vertu de l'article 28 de la Loi sur les transports.

Tableau 16

Revenus et dépenses de l'exercice se terminant le 31 mars (en milliers de \$)	2018	2017	2016
Revenus virés au Fonds consolidé du revenu			
Droits, frais et dépenses afférents aux permis	6 212	6 885	6 475
Ventes de biens et services	145	123	152
Autres revenus	1	2	2
Recouvrements – dépenses d'années antérieures	110	63	24
Total des revenus	6 468	7 073	6 653
Dépenses assumées à même les crédits budgétaires			
Rémunération	7 709	7 623	8 114
Fonctionnement	1 807	1 901	2 047
Amortissement	1 049	1 060	1 094
Total des dépenses	10 565	10 584	11 255
Dépenses d'investissement	152	108	60
Total	10 717	10 692	11 315

2.2.2 Les contrats de service

Aucun contrat de service dont le montant total était de 25 000 \$ ou plus n'a été conclu au cours de la période de référence.

2.3 Les ressources informationnelles

2.3.1 Le système intégré de mission

Avec son système intégré de mission (SIM), la Commission bénéficie d'un outil polyvalent et performant soutenu par une gamme élargie de logiciels libres. Le SIM prend en charge l'ensemble des processus d'affaires de l'organisme, ainsi que les services en ligne offerts par l'entremise de son site Web. Ces services permettent notamment à la clientèle d'obtenir en temps réel de l'information sur le traitement des dossiers et d'effectuer des transactions.

L'automatisation des processus introduite avec le SIM favorise un traitement plus efficace des demandes reçues. De plus, les activités du tribunal peuvent se faire entièrement sans papier grâce à la numérisation des documents. De ce fait, on rend possible une gestion entièrement virtuelle des dossiers de même que la signature numérique des décisions rendues par la Commission, et ce, tout en respectant les exigences juridiques et administratives.

2.3.2 L'entretien des actifs informationnels

L'entretien des actifs informationnels est essentiel au maintien du bon fonctionnement des systèmes d'information (principalement le SIM), des infrastructures technologiques (dont la téléphonie et la visioconférence), des communications informatiques et des différents éléments bureautiques, tels les postes informatiques et les logiciels.

En 2017-2018, 1 477,4 milliers de dollars ont été nécessaires pour maintenir les actifs informationnels de la Commission. De ce total, une somme de 152,3 milliers de dollars a été investie pour l'achat ou le remplacement de matériel informatique.

2.3.3 Les dépenses et les investissements en ressources informationnelles

Le tableau suivant présente, pour le précédent exercice, les coûts capitalisables et non capitalisables relatifs aux ressources informationnelles selon le type d'activité.

Il précise les prévisions établies en début d'année, les dépenses réellement engagées ainsi que les écarts constatés.

Tableau 17

COÛTS PRÉVUS ET COÛTS RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES SELON LE TYPE D'ACTIVITÉ ¹⁹ (Pour l'exercice 2017-2018, en milliers de \$)							
Type d'activité	Coûts capitalisables		Coûts non capitalisables		Total		Écart
	prévus	réels	prévus	réels	prévu	réel	
Encadrement			81,7	81,7	81,7	81,7	–
Continuité	100	152,3	1 638,5	1 325,1	1 738,5	1 477,4	(261,1)
Projet de développement	100				100		(100)
Total	200	152,3	1 720,2	1 406,8	1 920,2	1 559,1	(361,1)

Les économies effectuées résultent en majeure partie de coûts moindres en main-d'œuvre et de la rationalisation des environnements du SIM au CSPQ. Aucun projet de développement informatique n'a été réalisé au cours du dernier exercice.

19. Ces données ne tiennent pas compte des amortissements.

2.3.4 La mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web

Le site Web public de la Commission respecte les normes du groupe Initiative sur l'accessibilité du Web (WAI). Il permet ainsi aux personnes qui vivent avec certaines limitations fonctionnelles de naviguer en toute autonomie. Afin de se conformer aux standards gouvernementaux, la page « Accessibilité du site » est présentée sur toutes les pages du site. Pour les formulaires téléchargeables, un avis a été ajouté aux endroits appropriés pour qu'on puisse offrir, à toute personne qui le demande, un service d'assistance pour les remplir.

Pour respecter l'intégralité des standards sur l'accessibilité, la Commission devrait investir des sommes très importantes, en ce qui concerne notamment les documents téléchargeables et la révision des contenus informationnels. L'application de ces standards a donc été reportée à la prochaine refonte du site Web. Il en est de même pour l'intranet de la Commission.

Pour l'instant, la Commission respecte le moratoire sur le développement de sites Web publics adopté le 14 décembre 2016 et attend que le Secrétariat à la communication gouvernementale (SCG) dévoile les orientations qui découleront de la Stratégie de communication numérique et de la mise en place de la plateforme gouvernementale unifiée. Grâce à cette plateforme, de nouvelles possibilités pourraient être créées au moment de procéder à la refonte du site Web de la Commission.

2.3.5 Les suivis en matière de sécurité de l'information

Pour faire le suivi des objectifs stratégiques gouvernementaux en matière de sécurité de l'information, la Commission s'est dotée d'un plan d'action annuel en sécurité de l'information. En 2017-2018, la Commission a notamment :

- > réalisé sa déclaration des risques de sécurité de l'information à portée gouvernementale (RPG);
- > poursuivi la mise en place des correctifs découlant des recommandations effectuées en 2016-2017 à la suite de la réalisation de tests d'intrusion et de vulnérabilité sur ses services en ligne;
- > mis en place une infrastructure intégrée de sécurité assurant la protection de son réseau interne contre les menaces en provenance d'Internet et protégeant également la messagerie électronique.

L'ensemble de nos objectifs étaient atteints à la fin de l'exercice.

3

L'EXERCICE DE LA JURIDICTION ET DES FONCTIONS DE RÉGULATION

En tant que tribunal administratif, la Commission intervient principalement à la suite du transfert d'un dossier par la SAAQ qui identifie, selon les critères de ses politiques administratives, les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds dont le comportement présente des déficiences ou un risque pour la sécurité routière ou l'intégrité du réseau routier. Si elle le juge à propos, la Commission procédera à une enquête au terme de laquelle elle rendra une décision. Elle peut, par ailleurs, intervenir lorsqu'un transporteur ou un conducteur ne respecte pas les conditions exigées dans une décision qu'elle a préalablement rendue à son égard. À la suite de plaintes reçues, notamment de la clientèle ou de partenaires, tels Contrôle routier Québec, les divers corps policiers ou le Bureau du taxi de Montréal, la Commission peut en outre suspendre ou révoquer un permis, si elle estime que son titulaire ne l'exploite pas en conformité avec les conditions prévues par la loi.

Dans l'exercice de ses pouvoirs de régulation, la Commission statue sur les demandes qui proviennent, pour la plupart, de personnes qui souhaitent obtenir un permis, le modifier ou le transférer. La Commission rend une décision après avoir déterminé, le cas échéant, si le demandeur satisfait à certains critères prévus par la réglementation tels que les connaissances, l'expérience et le potentiel de rentabilité qui découlera de l'exploitation du permis demandé. La Commission agit également comme organisme de régulation, lorsqu'elle rend des décisions visant un ensemble de titulaires de permis, pour fixer les tarifs du transport par taxi, par exemple.

Enfin, la Commission peut agir par voie de médiation ou d'arbitrage en matière de courtage en services de camionnage en vrac et de transport ferroviaire.

3.1 Les champs de compétence

3.1.1 Le transport par véhicule lourd

Les interventions de la Commission dans le secteur du transport par véhicule lourd visent l'amélioration de la sécurité routière et la protection du réseau routier. Elles s'inscrivent dans une perspective de développement durable en mettant l'accent sur la protection de l'intégrité et de la vie des personnes, ainsi que sur la pérennité des infrastructures routières. Les pouvoirs, que lui attribue la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds (LPECVL), lui permettent d'agir auprès de ceux-ci.

3.1.1.1 Les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds (PEVL)

La Commission attribue une cote de sécurité, reconnue partout au Canada, à toutes les personnes tenues de s'inscrire au Registre des PEVL. Ainsi, un transporteur du Québec peut circuler sur l'ensemble du territoire canadien, sauf si sa cote lui interdit d'exploiter ou de mettre en circulation un véhicule lourd.

Le tableau suivant fait état de la cote de sécurité de l'ensemble des PEVL en règle inscrits dans le Registre le 31 mars 2018, selon le type de transport. Depuis le 3 juillet 2015, la mention « non audité » est associée par défaut à la cote « satisfaisant » de chaque PEVL détenant cette cote. Cette mention est retirée dès qu'un PEVL réussit un audit en entreprise, soit un contrôle en entreprise complet effectué par Contrôle routier Québec selon les normes de la Politique d'évaluation des PEVL.

Tableau 18

COTE DE SÉCURITÉ DES PEVL EN RÈGLE ²⁰ SELON LE TYPE DE TRANSPORT (Au 31 mars 2018)				
Type de transport	Satisfaisant non audité	Satisfaisant	Conditionnel	Total
Marchandises	53 349	544	213	54 106
Personnes	1 628	43	52	1 723
Marchandises et personnes	490	9	4	503
Total	55 467	596	269	56 332

Les vérifications de comportement

La Commission intervient auprès des PEVL dont le comportement présente des déficiences ou un risque pour la sécurité routière ou l'intégrité du réseau routier et peut modifier la cote de sécurité qui leur a été attribuée.

La Commission peut ainsi décider d'imposer à un PEVL des conditions visant à corriger les déficiences constatées, en lui donnant une cote de sécurité « conditionnel ». Toutefois, lorsqu'elle estime qu'aucune mesure ne peut remédier à la situation, la Commission peut interdire à une personne d'exploiter ou de mettre en circulation un véhicule lourd en lui décernant une cote de sécurité « insatisfaisant ». Cette année, 164 transporteurs dont le comportement a été examiné ont reçu l'une ou l'autre de ces cotes.

Par ailleurs, si la Commission considère que le comportement à risque est corrigé et qu'il ne se reproduira plus, elle peut maintenir la cote de sécurité « satisfaisant ». Cette année, 133 propriétaires ou exploitants ont ainsi conservé leur cote.

Lorsqu'elle accorde une cote de sécurité « insatisfaisant » à un transporteur, la Commission peut également donner cette cote à tout associé, administrateur ou dirigeant de l'entreprise dont elle juge l'influence déterminante sur les activités de transport. Ces personnes se voient du coup interdire l'exploitation ou la mise en circulation d'un véhicule lourd au Québec, et ne peuvent plus gérer les activités de transport d'une entreprise sans en affecter la cote de sécurité. Cette année, 59 administrateurs ont reçu cette cote.

Tableau 19

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PEVL OU D'ADMINISTRATEURS TOUCHÉS PAR UNE DÉCISION RENDUE À LA SUITE D'UNE VÉRIFICATION DE COMPORTEMENT SELON LA COTE (Au 31 mars)			
Cote	2018	2017 ²¹	2016 ²²
Satisfaisant	133	74	118
Conditionnel	82	47	92
Insatisfaisant	82	36	68
Administrateur insatisfaisant	59	29	50
Total	356	186	328

20. Un PEVL inscrit dans le Registre est en règle, si la dernière mise à jour qu'il y a effectuée est toujours valable. Un PEVL ayant une cote de sécurité « insatisfaisant » n'est pas considéré comme étant en règle.

21. Données révisées.

22. Données révisées.

Le suivi des conditions et des cotes de sécurité

La Commission fait le suivi des conditions qu'elle impose. Comme le montre notamment le tableau ci-dessous, 10 PEVL ont vu leur cote de sécurité passer de « conditionnel » à « insatisfaisant » en raison du non-respect des conditions imposées. Ils n'ont donc plus le droit de mettre en circulation ou d'exploiter un véhicule lourd au Québec.

Tableau 20

NOMBRE DE PEVL OU D'ADMINISTRATEURS DONT LA COTE DE SÉCURITÉ A ÉTÉ MODIFIÉE (Au 31 mars)	
Modification	2018
De satisfaisant à insatisfaisant	1
De conditionnel à satisfaisant	43
De conditionnel à insatisfaisant	10
D'insatisfaisant à satisfaisant	7
D'insatisfaisant à conditionnel	3
Administrateur ayant obtenu la cote <i>insatisfaisant</i>	7
Administrateur s'étant vu retirer la cote <i>insatisfaisant</i>	5
Total	76

Par ailleurs, tout PEVL ou administrateur qui demande une réévaluation de sa cote de sécurité devra démontrer qu'il a rempli, à la satisfaction de la Commission, toutes les conditions qu'elle lui avait imposées, ou que son comportement à risque a été corrigé, selon le cas. Il doit également s'adresser à la Commission, afin d'obtenir l'autorisation de céder à un tiers un ou des véhicules lourds, lorsqu'il s'est vu imposer une cote « conditionnel » ou « insatisfaisant » ou s'il fait l'objet d'une enquête.

3.1.1.2 Les conducteurs de véhicules lourds (CVL)

La Commission dispose également de pouvoirs lui permettant d'intervenir auprès des conducteurs de véhicules lourds à risque identifiés par la SAAQ, selon les critères prévus dans la Politique d'évaluation des conducteurs de véhicules lourds.

La Commission peut ainsi imposer toute condition ou mesure dans le but de corriger un comportement qu'elle juge déficient au regard de la sécurité routière. Toutefois, lorsqu'elle considère que des correctifs ne peuvent être apportés, la Commission peut ordonner à la SAAQ d'interdire à un conducteur la conduite d'un véhicule lourd. En 2017-2018, 268 conducteurs ont ainsi fait l'objet d'une décision de la Commission.

Le tableau suivant présente l'évolution, au cours des trois derniers exercices, des décisions rendues relativement aux conducteurs de véhicules lourds à la suite d'une évaluation de leur comportement.

Tableau 21

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CVL TOUCHÉS PAR UNE DÉCISION RENDUE À LA SUITE D'UNE ÉVALUATION DE COMPORTEMENT SELON LE TYPE DE SANCTION (Au 31 mars)			
Type de sanction	2018	2017	2016
Aucune	135	68	130
Imposition de conditions ou mesures	53	56	97 ²³
Interdiction de conduire un véhicule lourd	80	32 ²⁴	87
Total	268	156	314

Par ailleurs, comme elle le fait pour les propriétaires et les exploitants, la Commission effectue le suivi des conditions qu'elle impose à des conducteurs de véhicules lourds.

Ainsi, au cours de la dernière année, la Commission a interdit à 18 chauffeurs de conduire un véhicule lourd en raison du non-respect de conditions. Elle a par ailleurs levé l'interdiction de conduire des véhicules lourds à 30 chauffeurs et modifié les mesures relatives à six autres chauffeurs dans le cadre de demandes de modification d'une condition ou d'une levée d'interdiction.

3.1.2 Le camionnage en vrac

Les actions de la Commission dans ce secteur s'inscrivent dans le processus d'attribution des contrats dans les marchés publics aux camionneurs ayant leur principal établissement dans la zone où sont effectués les travaux.

En effet, afin de pouvoir bénéficier d'une clause préférentielle d'embauche dans les marchés publics, les exploitants de véhicules lourds, qui effectuent du transport de matières en vrac, doivent être inscrits dans le Registre du camionnage en vrac. La Commission, qui tient ce Registre, peut transférer une inscription sur demande du cessionnaire et du cédant.

Les exploitants doivent également être abonnés aux services de courtage d'un titulaire de permis de courtage de la zone où ils sont établis principalement. À cet égard, la Commission délivre les permis de courtage et approuve les règlements relatifs aux services de courtage, et ce, afin d'assurer un traitement équitable aux camionneurs qui y sont abonnés.

La Commission peut également vérifier les activités des organismes de courtage et des camionneurs abonnés à leurs services, et intervenir auprès de ceux qui ne respectent pas les conditions d'exploitation de leur permis ou de leur inscription, selon le cas. Elle peut par ailleurs reconnaître une association régionale de camionneurs qui a pour fonction principale de représenter l'ensemble des abonnés à un service de courtage et de promouvoir leurs intérêts.

La Commission peut enfin jouer un rôle de médiateur ou d'arbitre afin de régler un différend entre un titulaire d'un permis de courtage en services de camionnage en vrac et l'un de ses abonnés. Au cours de la dernière année, neuf décisions ont été rendues par un arbitre désigné par la Commission.

Au 31 mars 2018, on dénombrait 5 179 camionneurs inscrits dans le Registre du camionnage en vrac. Par ailleurs, 78 titulaires exploitaient 94 permis de courtage.

23. Donnée révisée.

24. Donnée révisée.

3.1.3 Le transport par taxi

La Commission s'en réfère en cette matière à la Loi concernant les services de transport par taxi, dont les objectifs sont d'accroître la sécurité des usagers, ainsi que d'améliorer la qualité et la disponibilité des services offerts à la population.

Dans ce contexte, elle délivre des permis de propriétaire de taxi, en s'assurant notamment que le demandeur a les connaissances et l'expérience requises pour exploiter une entreprise de transport par taxi. Elle délivre également les permis d'intermédiaire en services de transport par taxi, à l'extérieur de l'île de Montréal. Au cours du dernier exercice, la Commission a par ailleurs délivré à l'entreprise UBER un nouveau permis d'intermédiaire en services de transport par taxi, à la suite de la prolongation du projet pilote la concernant.

La Commission fixe la tarification des services de transport par taxi et s'assure de la vérification et du scellage des taximètres. Jusqu'au 8 septembre 2016, elle avait aussi la responsabilité de délimiter le territoire d'une agglomération de taxi et d'y établir le nombre maximal de permis de propriétaire de taxi. Cette responsabilité incombe désormais au gouvernement. En matière tarifaire, la Commission a ainsi rendu une décision visant à augmenter, pour la première fois depuis 2012, les tarifs de transport par taxi. Cette augmentation de 2,5 % est entrée en vigueur le 1^{er} juin 2018. La Commission a également autorisé un rajustement des tarifs de transport par limousine sans réservation à partir de l'aéroport Montréal-Trudeau.

Puisque la Commission exerce sa compétence sur l'ensemble du territoire québécois, tous les titulaires de permis doivent respecter la tarification qu'elle fixe et les mêmes normes de sécurité et de qualité. Ainsi, afin d'assurer la protection du public, la Commission peut ordonner la suspension ou la révocation du permis d'un chauffeur de taxi qui réclame notamment, pour une course, un tarif supérieur à celui qu'elle fixe ou qui est accusé d'une infraction criminelle, et ce, jusqu'à ce qu'il ait été jugé par le tribunal compétent.

Plus de 8 350 permis de propriétaire de taxis sont exploités afin d'offrir à la population un service de transport régulier ou adapté. Ces taxis sont répartis sur tout le territoire du Québec.

Tableau 22

RÉPARTITION DU NOMBRE DE TITULAIRES ET DE PERMIS SELON LA CATÉGORIE ²⁵ (Au 31 mars 2018)		
Catégorie de permis de propriétaire de taxi	Titulaires	Permis
Services réguliers	6 082	7 714
Services pour besoins particuliers (dont les véhicules adaptés)	306	332
Services de limousine	143	174
Services de limousine de grand luxe	82	145
Autres services	2	2
Total	6 615	8 367

À la même date, 29 intermédiaires en services de transport par taxi détenaient 30 permis. Ces données excluent toutefois les intermédiaires de l'île de Montréal, qui relèvent du Bureau du taxi de Montréal.

25. Un même titulaire peut détenir des permis de différentes catégories. À la fin de l'exercice, on comptait 6 512 titulaires uniques.

3.1.4 Le transport par autobus

Le réseau de transport interurbain par autobus est essentiel pour les citoyens, puisqu'il relie toutes les régions du Québec et offre une liaison quotidienne entre les grands centres urbains. Dans ce contexte, la Loi sur les transports vise l'accessibilité et la qualité des services de transport par autobus.

Selon les critères établis par la Loi, la Commission délivre aux transporteurs privés des permis en fonction du type de transport effectué. Elle peut par ailleurs suspendre un permis, le révoquer ou établir des restrictions à son exploitation dans les cas où elle constate des manquements de la part du titulaire. Elle peut enfin autoriser ou refuser les changements demandés par les transporteurs relativement aux parcours, aux horaires, aux fréquences des déplacements ou à la tarification.

Les titulaires de permis pour transport interurbain desservent 347 municipalités au Québec.

Tableau 23

RÉPARTITION DU NOMBRE DE TITULAIRES ET DE PERMIS SELON LA CATÉGORIE ²⁶ (Au 31 mars 2018)		
Catégorie de permis	Titulaires	Permis
Transport nolisé	201	436
Transport par abonnement	158	272
Transport des élèves	49	60
Location	38	39
Transport interurbain	31	74
Transport touristique	30	47
Transport aéroportuaire	19	24
Transport urbain	3	4
Total	529	956

3.1.5 Le transport maritime

Une personne qui offre un service rémunéré de transport maritime de passagers dans les limites de la province doit obtenir un permis. Pour ce faire, elle doit démontrer à la Commission qu'elle respecte les exigences de la réglementation fédérale relative à la compétence de l'équipage, ainsi qu'à l'inspection, à la capacité et à la sécurité des navires. Elle doit aussi faire la preuve qu'elle détient une protection d'assurance appropriée.

Tableau 24

RÉPARTITION DU NOMBRE DE TITULAIRES ET DE PERMIS SELON LA CATÉGORIE (Au 31 mars 2018)		
Catégorie de permis	Titulaires	Permis
Passagers	82	164
Traversier	9	11
Total	91	175

26. Un même titulaire peut détenir des permis de différentes catégories. À la fin de l'exercice, on comptait 367 titulaires uniques.

3.1.6 Le transport ferroviaire

En cette matière, la Commission délivre des certificats d'aptitude aux entreprises dont les activités se déroulent dans les limites de la province et qui satisfont aux exigences réglementaires. Au 31 mars 2018, 14 titulaires détenaient un certificat d'aptitude.

La Commission peut également nommer un médiateur ou un arbitre pour régler certains différends entre des transporteurs ferroviaires.

3.2 Les inspections

Dans le but de soutenir le processus décisionnel de la Commission, des inspections sont effectuées auprès des transporteurs, des conducteurs et des organismes de courtage. Elles peuvent prendre la forme d'entretiens téléphoniques, d'analyses de documents, de visites sur les lieux ou de vérifications de conformité.

Au cours de l'exercice 2017-2018, les inspecteurs ont réalisé quelque 1 200 interventions, dont la plupart ont visé des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds.

Ces inspections permettent l'examen des moyens utilisés par les transporteurs pour assurer la sécurité de leurs activités, et à les soutenir dans la mise en place de bonnes pratiques. Les inspecteurs vérifient également le profil des conducteurs dont le comportement est à risque.

Tableau 25

ÉVOLUTION DU NOMBRE D'INSPECTIONS VISANT DES CVL ET DES PEVL ²⁷ SELON LE TYPE D'INTERVENTION (Au 31 mars)			
Type d'intervention	2018	2017	2016
Inspection auprès des CVL	281	303	313
Suivi des conditions imposées aux CVL	66	73	92
Inspection auprès des PEVL	365	325	288
Suivi des conditions imposées aux PEVL	108	81	84
Demande de réévaluation de cote des PEVL	50	89	65
Total	870	871²⁸	842²⁹

En matière de transport par taxi, les inspecteurs vérifient notamment la conformité des véhicules, la qualité des services, ainsi que la qualité du travail des mandataires responsables de la vérification et du scellage des taximètres. Au cours de l'exercice 2017-2018, 252 interventions ont été réalisées dans ce secteur.

Dans le secteur du courtage en services de camionnage en vrac, les inspecteurs s'assurent de l'équité de la répartition du travail, de l'application des règlements et de la saine gestion des sommes administrées par le courtier au nom de ses abonnés. Lors du dernier exercice financier, 16 interventions ont été accomplies à ces fins.

27. Les données présentées ne tiennent compte que des suivis de conditions dont le statut est TERMINÉ pendant la période visée.

28. Total révisé. Un type d'intervention a été retiré du tableau.

29. Total révisé. Un type d'intervention a été retiré du tableau.

Finalement, en ce qui a trait au transport maritime, les inspecteurs peuvent vérifier si les obligations du titulaire d'un permis sont respectées, dont celles relatives à l'affichage du permis, à l'utilisation de navires autorisés et au maintien de la police d'assurance de responsabilité civile. Neuf interventions ont ainsi été effectuées par l'équipe d'inspection en 2017-2018, dont certaines visaient des transporteurs illégaux.

3.3 Les décisions

Les décisions de la Commission sont rendues par ses membres ou des personnes désignées, selon le cas.

3.3.1 Par les membres

La Commission tient une audience publique, lorsqu'elle enquête afin d'évaluer l'opportunité d'imposer une sanction ou des conditions, le cas échéant, lorsqu'une demande est contestée ou lorsqu'elle rend une décision de portée générale comme la fixation des tarifs de taxi. Dans tous les cas, les personnes visées peuvent exposer leurs arguments et être représentées par un avocat. À la suite d'une audience, le membre de la Commission prend la demande en délibéré et rend jugement en fonction des dispositions pertinentes et de la preuve soumise.

Par ailleurs, les demandes qui ne doivent pas faire l'objet d'un avis public et qui, de ce fait, ne conduisent pas à une audience, à moins que le membre n'en décide autrement, sont examinées sur dossier.

Les décisions sont rendues avec impartialité, indépendance, célérité et dans un langage clair.

3.3.2 Par les personnes désignées

Chaque année, le ministre des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports désigne des personnes des services administratifs pour rendre des décisions relativement à certaines demandes non contestées. Ces décisions s'appuient sur des normes objectives non discrétionnaires.

Tableau 26

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DÉCISIONS RENDUES PAR SECTEUR DE TRANSPORT ³⁰ (Au 31 mars)			
Secteur de transport	2018	2017	2016
PEVL	1 352	1 147	1 305
Taxi	862	788	956
Vrac	532	506	494
Autobus	258	286	278
Maritime et ferroviaire	100	107	102
Courtage	58	174	77
Total	3 162³¹	3 008³²	3 212

30. Une décision peut toucher plus d'un secteur de transport.

31. Ce qui exclut les 32 décisions de rectification.

32. Ce qui exclut les 32 décisions de rectification.

Cette année, 3 161 décisions uniques ont été rendues dans les divers secteurs de transport comme le montre le tableau suivant.

Tableau 27

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DÉCISIONS SELON LE PROCESSUS DÉCISIONNEL (Au 31 mars)			
Processus décisionnel	2018	2017	2016
Décision sur dossier	1 145	1 066	1 244
Décision après audience	987	833	994
Décision par une personne désignée	1 010	1 089	957
Décision sur demande accessoire	19	14	13
Total	3 161³³	3 002³⁴	3 208

3.4 La réévaluation des décisions

La personne visée par une décision dispose de 30 jours suivant son entrée en vigueur pour en demander la révision à la Commission ou pour la contester devant le Tribunal administratif du Québec (TAQ).

3.4.1 La révision

Un membre, différent de celui qui a rendu la décision contestée, détermine si les critères qui permettent de la réviser sont respectés. Le cas échéant, trois autres membres sont par la suite assignés pour entendre la demande de révision sur le fond.

Cette année, 22 décisions ont fait l'objet d'autant de demandes de révision.

Une demande a fait l'objet d'un désistement, tandis qu'une autre a été close. Huit permissions de réviser ont été rejetées. L'exécution de cinq décisions a été suspendue, la Commission ayant accepté qu'elles soient révisées. Cinq décisions ont par ailleurs fait l'objet d'une révision sur le fond : deux ont été accordées et les trois autres, rejetées. Enfin, le traitement des deux décisions restantes débutera au courant de l'année prochaine.

De plus, huit décisions ayant fait l'objet de neuf demandes de révision au cours du dernier exercice ont aussi été traitées cette année.

Cinq permissions de réviser ont été rejetées. Quatre décisions ont de plus fait l'objet d'une révision sur le fond : deux ont été accordées et deux ont été rejetées.

3.4.2 L'appel

Cette année, 11 décisions ont été portées en appel. Un recours en appel a été abandonné, et les dix autres sont demeurés en attente d'audience.

33. Voir la note 30.

34. Voir la note 31.

4

LES SERVICES
À LA CLIENTÈLE
ET LES RELATIONS
AVEC LES
PARTENAIRES

Soucieuse d'offrir des services de qualité, la Commission a poursuivi ses efforts afin d'apporter les améliorations suivantes :

- > la révision des communications écrites (formulaires, avis et lettres) afin de transmettre à la clientèle des renseignements complets, simples et clairs;
- > la bonification et la promotion de la prestation de services en ligne afin d'offrir des services accessibles, simples, rapides et économiques;
- > l'enrichissement du contenu informationnel du site Web.

4.1 Les services offerts

Tout en conservant les modes de prestation de services traditionnels, la Commission a continué de mettre l'accent sur le développement et la promotion de ses services en ligne.

La Commission rend ainsi ses services disponibles :

- > par téléphone (sans frais) et à ses bureaux, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30, à l'exception du mercredi où ils sont offerts à partir de 9 h 30;
- > par courriel, par télécopieur ou par la poste;
- > sur son site Web en tout temps.

La Commission exerce sa juridiction dans six secteurs de transport, soit le transport par véhicule lourd, le camionnage en vrac, le transport par taxi, le transport par autobus, le transport maritime et le transport ferroviaire.

Le transport par véhicule lourd représente le secteur le plus important en ce qui a trait au nombre de transactions annuelles. À noter qu'en 2017-2018, 87 % des transactions au Registre des PEVL ont été faites par l'entremise des services en ligne offerts sur le site Web de la Commission. Le tableau ci-dessous fait aussi état de l'utilisation, au cours de la même période, des services en ligne pour les inscriptions et les mises à jour effectuées dans le registre.

Tableau 28

REGISTRE DES PEVL-UTILISATION DES SERVICES EN LIGNE (Au 31 mars 2018)			
	Total (N^{bre})	Services en ligne (N^{bre})	Utilisation des services en ligne (%)
Demandes	56 332	48 730	87
Inscriptions	4 961	3 186	64
Mises à jour	51 371	45 544	89

Au cours de la dernière année, 64 % des inscriptions dans le Registre des PEVL ont été effectuées au moyen des services en ligne de la Commission, comparativement à 62 % en 2016-2017, soit une augmentation de 2 %. Au cours de la même période, cette proportion a atteint 89 % pour les mises à jour faites dans ce Registre contre 86 % en 2016-2017, soit une hausse de 3 %.

Tableau 29

REGISTRE DES PEVL-ÉVOLUTION DU NOMBRE D'INSCRIPTIONS ET DE MISES À JOUR (Au 31 mars)			
	2018	2017	2016
Inscriptions	4 961	5 167	4 933
Mises à jour	51 371	51 528	51 909
Total	56 332	56 695	56 842

La Commission évalue les connaissances de ceux qui s'inscrivent dans le Registre des PEVL à titre de transporteurs de personnes. En tant que responsable de ce registre, elle voit à ce que chaque personne qui s'inscrit respecte certaines exigences prévues par la LPECVL, comme l'immatriculation dans le Registre des entreprises du Québec, l'enregistrement à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail et le paiement des amendes exigibles. Enfin, elle sensibilise les nouveaux transporteurs aux normes de sécurité qu'ils doivent respecter dans leurs activités.

La Commission tient également une liste des intermédiaires en services de transport, sur laquelle étaient inscrites, à la fin de l'exercice, 1 374 personnes ou entreprises.

4.2 Les réalisations par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

La présente section décrit les résultats obtenus au regard des engagements de la Déclaration de services aux citoyens.

1. Nos engagements généraux

Thème	Qualité de nos communications
Indicateur	Le taux de satisfaction
Objectifs de service	<ul style="list-style-type: none"> > Vous faire connaître notre identité lorsque nous communiquons avec vous > Adopter un comportement respectueux et courtois > Utiliser un langage clair > Écouter attentivement vos besoins
Résultats	<p>Les taux de satisfaction suivants, obtenus lors d'un sondage effectué en février 2014 auprès des clientèles de la Commission, témoignent de la qualité de nos communications avec celles-ci :</p> <p>98,5 % – Vous faire connaître notre identité lorsque nous communiquons avec vous</p> <p>98 % – Adopter un comportement respectueux et courtois</p> <p>90 % – Utiliser un langage clair</p> <p>91 % – Écouter attentivement vos besoins</p>

Thème	Disponibilité de nos services
Indicateur	Le taux de disponibilité des services
Objectifs de service	<ul style="list-style-type: none"> > Offrir des services 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 ils sont offerts à partir de 9 h 30 > Offrir un site Web et des services en ligne accessibles en tout temps > Recevoir vos demandes par courriel, par télécopieur ou par la poste
Résultats	<p>Les bureaux de Québec ont été fermés les 9, 10 et 12 janvier 2018 en raison d'une panne électrique générale survenue dans l'immeuble situé au 200, chemin Sainte-Foy. Malgré des problèmes d'accès aux services en ligne résultant de cette fermeture, le bureau de Montréal a continué d'assurer les services au comptoir, de répondre aux appels de la clientèle et de fournir partiellement les autres services.</p> <p>En d'autre temps, tous les services ont été offerts à 100 %.</p>

2. Nos engagements particuliers

Thème	Qualité des services à la clientèle et délais		
	Indicateurs et cibles	Résultats 2017-2018	Résultats 2016-2017
Objectifs de service			
Prendre votre appel en 3 minutes ou moins	90 % des appels	93 %	93 %
Vous rencontrer dans les 20 minutes suivant votre arrivée	90 % des rencontres	95 %	95 %
Répondre à votre courriel ou vous informer des suites qui y seront données dans un délai de 2 jours ouvrables	100 % des courriels	100 %	100 %
Effectuer votre inscription dans le Registre des PEVL dans un délai de 2 jours ouvrables (sauf pour le transport de personnes)	95 % des inscriptions	100 %	97 %
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	95 % des décisions	100 %	98 %
> 5 jours ouvrables pour le transfert d'une inscription dans le Registre du camionnage en vrac	95 % des décisions	100 %	100 %
> 5 jours ouvrables pour l'autorisation de céder ou d'aliéner un véhicule lourd	95 % des décisions	100 %	100 %
Vous transmettre, au moins 30 jours avant l'échéance, la documentation nécessaire pour renouveler votre inscription ou votre permis	100 % des avis	100 %	100 %
Résultats	Tous les résultats ont atteint ou dépassé les cibles fixées.		

3. Nos engagements lors d'une audience

Thème	Accessibilité, fonctionnement et délais		
	Indicateurs et cibles	Résultats 2017-2018	Résultats 2016-2017
Objectifs de service			
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	Selon la demande	ND	230
Vous informer, en début d'audience, du déroulement de celle-ci	En tout temps	100 %	100 %
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	90 % des décisions	100 %	95 %
> 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	90 % des décisions	100 %	93 %
Résultats	Bien que cette offre de service demeure une priorité pour la Commission, le nombre d'audiences tenues en visioconférence n'est pas disponible pour l'année en cours. Tous les autres résultats ont atteint ou dépassé les cibles.		

4. Commentaires ou plaintes sur la qualité de nos services

Thème	Gestion des plaintes		
	Indicateurs et cibles	Résultats 2017-2018	Résultats 2016-2017
Objectifs de service			
Traiter votre commentaire ou votre plainte en toute confidentialité, en respectant les délais suivants			
> 2 jours ouvrables pour en confirmer la prise en charge	95 % des plaintes	100 %	100 %
> 21 jours ouvrables pour en effectuer le traitement	95 % des plaintes	100 %	100 %
Résultats	<p>Cette année, neuf commentaires ou plaintes sur la qualité de nos services ont été reçus. Ils ont tous été pris en charge dans un délai de deux jours ouvrables suivant leur réception. En outre, chacun de ces dossiers a été traité moins de 21 jours après avoir été reçu ; le délai le plus long ayant été de 19 jours, le plaignant n'ayant pas rappelé la Commission.</p>		

4.3 La concertation avec les partenaires

Plusieurs partenaires contribuent à l'atteinte des objectifs de la Commission. Ainsi, le ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports élabore la législation appliquée par la Commission. Pour sa part, la SAAQ établit des normes de sécurité en matière de transport routier et des politiques administratives, en vertu desquelles elle transfère certains dossiers à la Commission pour qu'elle les examine.

Contrôle routier Québec, les corps policiers ainsi que le Bureau du taxi de Montréal surveillent l'application des lois et des règlements relatifs au transport par taxi. D'autres partenaires jouent également un rôle important, par exemple les mandataires de la Commission qui effectuent la vérification et le scellage des taximètres.

Les associations représentant les diverses clientèles de la Commission contribuent également avec elle au développement de l'encadrement des transporteurs.

La Commission collabore à l'évolution du contexte légal, réglementaire et administratif entourant le transport routier et la sécurité routière au Québec en participant, entre autres, aux travaux du comité consultatif de Contrôle Routier Québec, de la Table du ministre sur l'industrie du camionnage en vrac, du Groupe de travail pour la modernisation de l'industrie du taxi, de la Table de concertation gouvernement-industrie sur les normes de charge et dimensions, ainsi qu'à ceux de la Table de concertation gouvernement-industrie sur la sécurité des véhicules lourds.

A large, light grey number '5' is positioned on the left side of the page. It is partially overlapped by the text to its right. The number is stylized with a thick stroke and a white circular cutout in the center.

LES RÉALISATIONS
DE LA COMMISSION
PAR RAPPORT AU PLAN
STRATÉGIQUE 2013-2017

Dans l'attente de l'adoption du Plan stratégique 2018-2023 et de son dépôt à l'Assemblée nationale, le Plan stratégique 2013-2017 a été prolongé jusqu'au 31 mars 2018. La présente section décrit donc les résultats obtenus en 2017-2018 au regard des cibles fixées par ce plan.

5.1 Les résultats

Premier enjeu

Un transport sécuritaire et de qualité qui répond aux besoins des usagers

Orientation 1

Intervenir efficacement en vue d'améliorer la sécurité du transport par véhicule lourd

Objectif stratégique 1.1.1

Contribuer à améliorer le comportement des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds (PECVL) à risque

INDICATEUR	CIBLE
Proportion des PECVL dont le comportement n'est plus à risque à la suite de l'intervention de la Commission	Diffusion annuelle

RÉSULTATS

Dans le but d'atteindre cet objectif, la Commission a analysé l'évolution du dossier de comportement des 267 conducteurs de véhicules lourds (CVL) qui avaient fait l'objet d'une vérification de comportement entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2012.

Deux ans après cette vérification, on a ainsi constaté que 97 % des 243 CVL encore en activité en 2014 avaient amélioré leur comportement relativement aux déficiences à l'origine de la transmission de leur dossier à la Commission et qu'ils n'étaient plus à risque.

Les résultats observés en 2014 montraient donc clairement une amélioration du comportement des conducteurs auprès desquels la Commission était intervenue en 2012.

La Commission n'a pas réalisé d'analyse similaire au cours de l'exercice 2017-2018.

Orientation 2

Soutenir une offre de services de transport par taxi viable, de qualité et répondant aux besoins

AXE 2.1

L'adéquation entre la demande de services et la rentabilité des titulaires de permis de propriétaire de taxi

Objectif stratégique 2.1.1w

Élaborer et mettre en œuvre un nouveau processus de révision des tarifs tenant compte des attentes de l'industrie et des usagers

INDICATEUR	CIBLE
> Nouveau processus mis en œuvre	Décembre 2014
> Analyse de l'évolution des dépenses d'exploitation d'un taxi	En septembre de chaque année

RÉSULTATS

Comme le prévoit le mécanisme mis en œuvre à l'automne 2013, la Commission a analysé l'évolution des dépenses d'exploitation d'un taxi, en octobre 2017. Elle a ainsi constaté qu'elles avaient augmenté de quelque 5,9 % depuis le dernier rajustement des tarifs fait en 2012.

En tenant notamment compte de cette analyse, la Commission a autorisé, par une décision rendue le 29 mars 2018, une hausse de 2,5 % sur les tarifs généraux et les tarifs particuliers prévus dans le Recueil des tarifs du transport privé par taxi, à compter du 1^{er} juin 2018, et ce, pour l'ensemble des agglomérations du Québec. Il s'agissait de la première augmentation consentie depuis janvier 2012.

AXE 2.2

Un comportement des propriétaires et des chauffeurs de taxi qui répond aux attentes du public

Objectif stratégique 2.2.1

Intervenir, au besoin, lorsque la Commission est informée de manquements au regard de la qualité ou de la sécurité des services offerts par les titulaires de permis de propriétaire de taxi et des chauffeurs de taxi

INDICATEUR	CIBLE
Dépôt d'un bilan des décisions rendues ayant conduit à l'imposition de sanctions	Chaque année au 31 mars

RÉSULTATS

La qualité et la sécurité des services offerts au public

Dans une perspective de protection du public, la Commission a notamment le pouvoir d'intervenir auprès des titulaires de permis de propriétaire de taxi³⁵ qui n'offrent pas les services sécuritaires ou de qualité auxquels la clientèle est en droit de s'attendre. Le tableau suivant montre l'évolution de ces interventions.

35. Un titulaire de permis de propriétaire de taxi peut détenir plus d'un permis.

Tableau 30

ÉVOLUTION DES DÉCISIONS RELATIVES À LA VÉRIFICATION CONCERNANT DES TITULAIRES DE PERMIS DE PROPRIÉTAIRE DE TAXI (Au 31 mars)			
	2018	2017 ³⁶	2016 ³⁷
Nombre de décisions	9	7	7
Nombre de permis suspendus	4	2	5
Nombre de permis révoqués	5	6	5

La Commission peut aussi, lorsqu'elle est informée qu'un titulaire de permis de chauffeur de taxi est mis en accusation pour une infraction criminelle commise pendant ses heures de travail ou liée aux aptitudes exigées pour exercer son métier, ordonner à la SAAQ ou au Bureau du taxi de Montréal de suspendre le permis de cette personne jusqu'à ce que le tribunal compétent rende jugement.

Tableau 31

ÉVOLUTION DES ORDONNANCES DE SUSPENSION DE PERMIS DE CHAUFFEUR DE TAXI (Au 31 mars)			
	2018	2017	2016
Nombre d'ordonnances de suspension	3	1	2

Des tarifs justes pour le public

Le Règlement sur les services de transport par taxi oblige les titulaires de permis de propriétaire de taxi à faire vérifier et sceller les taximètres tous les six mois. Pour s'assurer que les taximètres affichent le juste prix, la Commission fait un suivi auprès des titulaires visés par cette obligation. Au cours du dernier exercice, les 114 décisions rendues relativement aux taximètres ont entraîné la suspension temporaire de 92 permis.

Tableau 32

ÉVOLUTION DU NOMBRE DÉCISIONS RELATIVES AUX TAXIMÈTRES (Au 31 mars)			
	2018	2017	2016
Décisions	114	125	108
Permis suspendus	92	87 ³⁸	85 ³⁹

36. Données révisées. Une décision peut toucher plus d'un permis.

37. Données révisées. Une décision peut toucher plus d'un permis.

38. Donnée révisée.

39. Donnée révisée.

Orientation 3

Encadrer le secteur du courtage en services de camionnage en vrac pour en assurer l'équité et la saine gestion

Objectif stratégique 3.1.1

Assurer la résolution de litiges entre un poste de courtage et ses abonnés

INDICATEUR	CIBLE
Taux de demandes d'arbitrage réglées en médiation	Diffusion annuelle du taux

RÉSULTATS

Au cours de l'exercice, la Commission a traité 32 demandes d'arbitrage, dont 15 ont été introduites l'an dernier et 17, depuis le 1^{er} avril 2017. Il y a eu 14 désistements, et le traitement de sept demandes a été reporté en 2018-2019.

Ainsi, 11 demandes ont fait l'objet de neuf décisions arbitrales. Deux demandes ont été rejetées, trois ont été accordées et six ont été accordées en partie. Aucune demande n'a été réglée en médiation.

Objectif stratégique 3.1.2

Inspecter les postes de courtage

INDICATEUR	CIBLE
Taux de titulaires de permis de courtage inspectés	15 % des titulaires de permis de courtage d'ici 2017

RÉSULTATS

Au cours de la période 2013-2018, seulement 3,15 % des postes de courtage ont pu faire l'objet d'une inspection. Ce résultat, sous la cible, s'explique par les efforts considérables qu'exige l'inspection d'un poste par rapport aux ressources dont dispose l'équipe de l'inspection.

En 2017-2018, la Commission est néanmoins intervenue auprès de cinq courtiers, notamment à la suite du dépôt de plaintes, et a révoqué un permis de courtage en services de camionnage en vrac. Elle a en outre collaboré à la mise en place des modifications réglementaires adoptées par le ministre des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports.

Deuxième enjeu Des services de qualité à un juste coût

Orientation 4

Offrir des services répondant aux attentes de la clientèle

AXE 4.1

La mobilisation et la compétence du personnel

Objectif stratégique 4.1.1

Mettre en œuvre des moyens favorisant la mobilisation du personnel et le développement de ses compétences

INDICATEUR	CIBLE
Nombre de moyens mis en place	Trois moyens
Taux de satisfaction du personnel	85 % d'ici 2017

RÉSULTATS

Au cours de l'exercice, la Commission a mis en place différents moyens afin de favoriser la mobilisation du personnel et le développement de ses compétences.

Ainsi, plusieurs rencontres ont eu lieu au sein des équipes de travail, et deux activités de reconnaissance ont été tenues afin de souligner la contribution exceptionnelle des personnes ayant cumulé 25 ans de service et de celles ayant pris leur retraite au cours de la dernière année. La Commission a également consacré près de 160 000 \$ afin de soutenir le développement des compétences du personnel.

AXE 4.2

La qualité des services et la simplification des processus

Objectif stratégique 4.2.1

Adapter les contenus informationnels et les processus en fonction notamment des besoins exprimés par la clientèle

INDICATEUR	CIBLE
Taux de satisfaction de la clientèle	90 % (Tenue d'un sondage auprès de la clientèle tous les 2 ans)

RÉSULTATS

Selon un sondage réalisé en février 2014, le taux de satisfaction de la clientèle atteignait 95 %. Ce taux était de 92 % lors de la précédente enquête effectuée en 2012. Compte tenu du haut taux de satisfaction de la clientèle et du contexte budgétaire, la Commission a décidé de reporter la réalisation de son prochain sondage.

AXE 4.3

Des tarifs conformes aux orientations gouvernementales

Objectif stratégique 4.3.1

Déterminer le coût de revient des services tarifés et non tarifés de la Commission

INDICATEUR	CIBLE
> Réalisation d'une analyse d'évaluation du coût de revient	Septembre 2015
> Coûts de revient connus	Septembre 2015

RÉSULTATS

L'analyse de l'évaluation du coût de revient a été complétée.

Objectif stratégique 4.3.2

Proposer une grille de tarifs pour chaque service de la Commission et en assurer le déploiement

INDICATEUR	CIBLE
> Grille de tarifs déposée	Grille déposée en 2015
> Dépôt d'un plan de déploiement	2016

RÉSULTATS

L'opportunité de proposer une nouvelle grille de tarifs en fonction des résultats de l'évaluation du coût de revient des services de la Commission est en cours d'examen.

5.2 La répartition des dépenses et des effectifs par champ de compétence et par orientation stratégique

Les tableaux suivants répartissent les dépenses et les effectifs de la Commission selon ses champs de compétence et ses orientations stratégiques.

Tableau 33

ÉVOLUTION DE LA RÉPARTITION DES DÉPENSES RÉELLES SELON LE CHAMP DE COMPÉTENCE ET L'ORIENTATION STRATÉGIQUE (Pour l'exercice, en milliers de \$)		
Champ de compétence et orientation stratégique	Dépenses 2017-2018	Dépenses 2016-2017
Transport par véhicule lourd, y compris la mise en œuvre de l'orientation 1 : Intervenir efficacement en vue d'améliorer la sécurité du transport par véhicule lourd	5 396	5 413
Transport par taxi, y compris la mise en œuvre de l'orientation 2 : Soutenir une offre de services de transport par taxi viable, de qualité et répondant aux besoins	1 799	1 804,3
Camionnage en vrac, y compris la mise en œuvre de l'orientation 3 : Encadrer le secteur du courtage en services de camionnage en vrac pour en assurer l'équité et la saine gestion	1 199	1 202,9
Autres secteurs de transport : Encadrer le transport par autobus, ainsi que le transport ferroviaire et maritime	1 599	1 603,8
Amélioration globale des services ⁴⁰ , y compris la mise en œuvre de l'orientation 4 : Offrir des services répondant aux attentes de la clientèle	724	668
Total	10 717	10 692

40. L'amélioration globale des services comprend les investissements en ressources informationnelles ainsi que les efforts internes pour assurer la continuité du SIM.

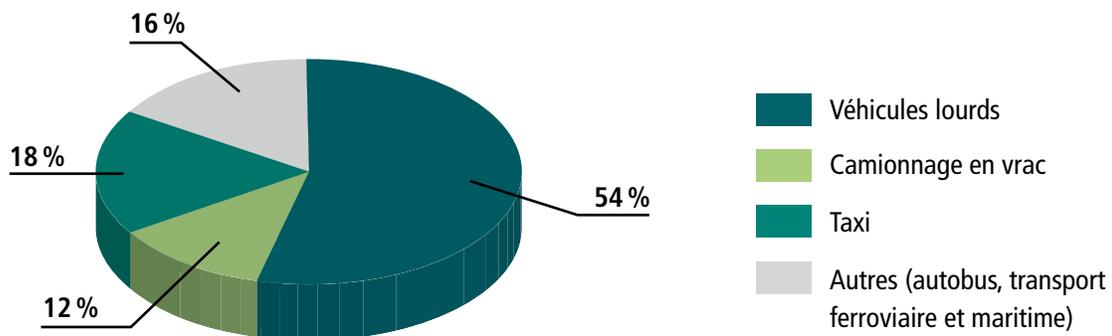
Tableau 34

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF UTILISÉ SELON LE CHAMP DE COMPÉTENCE ET L'ORIENTATION STRATÉGIQUE (Pour l'exercice, en heures rémunérées)

Champ de compétence et orientation stratégique	Effectif utilisé 2017-2018	Effectif utilisé 2016-2017
Transport par véhicule lourd, y compris la mise en œuvre de l'orientation 1 : Intervenir efficacement en vue d'améliorer la sécurité du transport par véhicule lourd	94 718,7	92 434
Transport par taxi, y compris la mise en œuvre de l'orientation 2 : Soutenir une offre de services de transport par taxi viable, de qualité et répondant aux besoins	31 572,9	30 811,3
Camionnage en vrac, y compris la mise en œuvre de l'orientation 3 : Encadrer le secteur du courtage en services de camionnage en vrac pour en assurer l'équité et la saine gestion	21 048,6	20 540,9
Autres secteurs de transport : Encadrer le transport par autobus, ainsi que le transport ferroviaire et maritime	28 064,8	27 387,8
Amélioration globale des services, y compris la mise en œuvre de l'orientation 4 : Offrir des services répondant aux attentes de la clientèle	13 697	13 332
Total	189 102	184 506

Graphique 1

RÉPARTITION DES DÉPENSES DE LA COMMISSION PAR CHAMP DE COMPÉTENCE





L'APPLICATION
DES OBLIGATIONS
LÉGISLATIVES ET
GOUVERNEMENTALES

6.1 L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

Tableau 35

BILAN DES DEMANDES REÇUES ET TRAITÉES (Au 31 mars 2018)	
Nombre total de demandes reçues	67

Tableau 36

NOMBRE DE DEMANDES TRAITÉES, EN FONCTION DE LEUR NATURE ET DES DÉLAIS (Au 31 mars 2018)			
Délais de traitement	Nature des demandes traitées		
	Demandes d'accès		Rectification (Nombre)
	Documents administratifs (Nombre)	Renseignements personnels (Nombre)	
0 à 20 jours	52	5	0
21 à 30 jours	8	0	0
31 jours ou plus (le cas échéant)	1	1	0
Total	61	6	0

Tableau 37

NOMBRE DE DEMANDES TRAITÉES, EN FONCTION DE LEUR NATURE ET DE LA DÉCISION RENDUE (Au 31 mars 2018)				
Décision rendue	Nature des demandes traitées			
	Demandes d'accès		Rectification (Nombre)	Dispositions de la Loi invoquées ↓
	Documents administratifs (Nombre)	Renseignements personnels (Nombre)		
Acceptée (entièrement)	33	4	0	
Partiellement acceptée	11	2	0	1, 9, 28, 47(3), 48, 53, 67
Refusée (entièrement)	4	0	0	55
Autres	13	0	0	1, 47(3), 48

Tableau 38

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES D'ACCÈS ET NOMBRE D'AVIS DE RÉVISION	
Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	0
Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information	0

Aucune demande d'accès n'a fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable ou de demande de révision à la Commission d'accès à l'information.

Afin de sensibiliser ses employés à l'importance de la protection des renseignements personnels, la Commission diffuse périodiquement de l'information dans l'intranet et met à leur disposition divers outils de référence.

6.2 Le développement durable

Afin de poursuivre son soutien à la mise en œuvre de La Loi sur le développement durable, le gouvernement a adopté, en octobre 2015, la nouvelle Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020. Cette dernière définit les orientations et les objectifs que doit poursuivre l'administration publique. C'est ainsi que la Commission a adopté son plan d'action de développement durable 2015-2020 en juillet 2016, dans lequel elle fait état de sa vision ainsi que de ses engagements.

La Commission a choisi d'inscrire les mesures de son plan d'action de développement durable en fonction de quatre objectifs gouvernementaux auxquels elle estimait pouvoir contribuer.

Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020

Orientation gouvernementale 1



Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'Administration

Dans le cadre de son nouveau plan d'action de développement durable, la Commission veut sensibiliser son personnel à l'importance d'utiliser des matières recyclées et de minimiser l'impression de documents. De plus, elle entend adopter une politique ayant trait à l'organisation de rencontres et de diverses manifestations. Finalement, la Commission optimisera ses pratiques en matière de ressources informationnelles.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	ACTION	INDICATEUR	CIBLE
1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique	Action 1 : Diminuer le nombre d'imprimantes du parc informatique	Nombre d'imprimantes	Retirer deux imprimantes du parc d'ici 2020 (réduction de 7 %)

MANIÈRE DE CONTRIBUER ET CIBLE, LE CAS ÉCHÉANT

Favoriser la mise en place de solutions pour réduire la consommation de papier et d'encre.

LIENS AVEC LES OBJECTIFS ET LES RÉSULTATS RECHERCHÉS

Aucun autre objectif associé

Activités courantes de gestion administrative en rapport avec l'objectif gouvernemental 1.1

RÉSULTATS

Aucune action réalisée en 2017-2018.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	ACTION	INDICATEUR	CIBLE
1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique	Action 2 : Faire la promotion des programmes d'abonnement au transport en commun et rendre disponible un local de rangement pour les vélos des employés qui privilégient ce mode de transport	Nombre de gestes effectués en rapport avec les actions indiquées	Un geste par année

MANIÈRE DE CONTRIBUER ET CIBLE, LE CAS ÉCHÉANT

Prioriser l'utilisation des services interurbains de transport en commun.

LIENS AVEC LES OBJECTIFS ET LES RÉSULTATS RECHERCHÉS

Aucun autre objectif associé

Transport et déplacement des employés en rapport avec l'objectif gouvernemental 1.1

RÉSULTATS

Lors de l'accueil d'un nouvel employé, une pochette d'information, qui contient un document présentant les programmes d'abonnement aux transports en commun, lui est remise. La Commission a aussi fait la promotion de ces programmes en faisant paraître une nouvelle à ce sujet dans l'intranet.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	ACTION	INDICATEUR	CIBLE
1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique	Action 3 : Développer les traitements touchant le Système intégré de mission (SIM) en matière de destruction d'information afin de permettre la récupération d'espace de stockage, notamment dans l'entrepôt documentaire	Réalisation terminée	31 mars 2018

MANIÈRE DE CONTRIBUER ET CIBLE, LE CAS ÉCHÉANT

Avoir un impact sur l'infrastructure technologique, par exemple l'espace disque utilisé.

LIENS AVEC LES OBJECTIFS ET LES RÉSULTATS RECHERCHÉS

Technologies de l'information et des communications en rapport avec l'objectif gouvernemental 1.1

RÉSULTATS

Une étude d'opportunité a été réalisée en 2016-2017, et une solution a été trouvée. Celle-ci n'a toutefois pas encore été mise en place, compte tenu de l'envergure des travaux à effectuer au SIM.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	ACTION	INDICATEUR	CIBLE
1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique	Action 4 : Produire et adopter une politique sur l'organisation de rencontres et d'activités écoresponsables	Adoption de la politique	31 mars 2017

MANIÈRE DE CONTRIBUER ET CIBLE, LE CAS ÉCHÉANT

Privilégier les rencontres en visioconférence.

LIENS AVEC LES OBJECTIFS ET LES RÉSULTATS RECHERCHÉS

Communications gouvernementales et organisation d'activités en rapport avec l'objectif gouvernemental 1.1

RÉSULTATS

La Politique sur l'organisation de rencontres et d'activités écoresponsables a été adoptée le 1^{er} avril 2017.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	ACTION	INDICATEUR	CIBLE
1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique	Action 5 : Acheter uniquement du papier fait de fibres recyclées à 50 %	Proportion de papier recyclé acheté	100 %

MANIÈRE DE CONTRIBUER ET CIBLE, LE CAS ÉCHÉANT

Poursuivre les acquisitions faites de façon écoresponsable.

LIENS AVEC LES OBJECTIFS ET LES RÉSULTATS RECHERCHÉS

Marchés publics

RÉSULTATS

La cible a été atteinte.



Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'Administration

La Commission désire accroître l'utilisation d'approches et d'outils de gestion, tels des outils d'analyse, de planification et de mise en œuvre, qui concordent avec les principes de développement durable.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	ACTION	INDICATEUR	CIBLE
1.2 Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics	Action 6 : Poursuivre la mise en place d'un processus de gestion des risques organisationnels	Pourcentage de réalisation du processus	100 % en décembre 2017

MANIÈRE DE CONTRIBUER ET CIBLE, LE CAS ÉCHÉANT

Élaborer et utiliser une méthode d'évaluation et d'aide à la décision qui tient compte des principes de développement durable.

LIENS AVEC LES OBJECTIFS ET LES RÉSULTATS RECHERCHÉS

Aucun autre objectif recherché

RÉSULTATS

L'élaboration du processus de gestion de risques organisationnels est complétée à environ 25 %. Dans le contexte du départ à la retraite de trois gestionnaires, la Commission en a reporté le développement et l'implantation.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	ACTION	INDICATEUR	CIBLE
1.2 Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics	Action 7 : Développer un outil visant à soutenir la prise en compte des principes de développement durable dans les décisions du conseil de direction	Outil développé	Mars 2017

MANIÈRE DE CONTRIBUER ET CIBLE, LE CAS ÉCHÉANT

Élaborer et utiliser une méthode d'évaluation et d'aide à la décision qui tient compte des principes de développement durable.

LIENS AVEC LES OBJECTIFS ET LES RÉSULTATS RECHERCHÉS

Aucun autre objectif recherché

RÉSULTATS

Le Bureau de coordination de développement durable s'est proposé pour développer un outil pour l'ensemble des ministères et organismes. L'échéance a donc été reportée au 31 mars 2019.



Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique

Pour donner suite à cet objectif, la Commission entend améliorer sa connaissance organisationnelle en matière de développement durable et en assurer la diffusion à l'interne. Elle veut aussi informer son personnel sur les réalisations importantes des MO et d'organisations à l'extérieur de l'administration publique en matière de développement durable.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	ACTION	INDICATEUR	CIBLE
1.4 Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique	Action 8 : Publier dans l'intranet des capsules d'information traitant du développement durable et des réalisations importantes à cet égard	Nombre de capsules d'information publiées	12 capsules d'information par année

MANIÈRE DE CONTRIBUER ET CIBLE, LE CAS ÉCHÉANT

La Commission veut promouvoir les connaissances et les compétences en matière de développement durable.

LIENS AVEC LES OBJECTIFS ET LES RÉSULTATS RECHERCHÉS

Aucun autre objectif recherché

RÉSULTATS

La cible a été largement dépassée. La Commission a diffusé 21 capsules qui traitaient notamment des thèmes de l'environnement, du transport collectif, de l'électrification des transports et du réchauffement climatique.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	ACTION	INDICATEUR	CIBLE
1.4 Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique	Action 9 : Présenter un volet développement durable lors de l'accueil de tout nouvel employé	Nombre de présentations effectuées	En tout temps

MANIÈRE DE CONTRIBUER ET CIBLE, LE CAS ÉCHÉANT

La Commission veut promouvoir les connaissances et les compétences en matière de développement durable.

LIENS AVEC LES OBJECTIFS ET LES RÉSULTATS RECHERCHÉS

Aucun autre objectif recherché

RÉSULTATS

Lors de l'exercice 2017-2018, l'accueil de 20 employés a comporté un volet qui touche le développement durable à la Commission.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	ACTION	INDICATEUR	CIBLE
1.4 Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique	Action 10 : Prendre part à des séances de formation ou d'information sur le développement durable en vue d'en diffuser le contenu à l'interne et d'améliorer la connaissance organisationnelle	Nombre de participations de la Commission à de telles séances	Selon l'offre

MANIÈRE DE CONTRIBUER ET CIBLE, LE CAS ÉCHÉANT

La Commission veut informer son personnel sur les réalisations importantes des MO et d'autres organisations à l'extérieur de l'administration publique en matière de développement durable.

LIENS AVEC LES OBJECTIFS ET LES RÉSULTATS RECHERCHÉS

Aucun autre objectif recherché

RÉSULTATS

Aucune séance de formation ou d'information offerte ne répondait aux besoins de la Commission ou de son personnel.



AGENDA 21 C Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial

La Commission désire soutenir davantage le volet culturel du développement durable. Pour ce faire, elle compte profiter de la tribune que lui offre son intranet pour promouvoir la vie culturelle dans les grands centres et dans les régions. De plus, elle entend maintenir le partage à l'interne de livres, de documents audio et vidéo liés à la culture. Ces deux actions découlent de l'Agenda 21 de la culture du Québec.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	ACTION	INDICATEUR	CIBLE
1.5 Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial	Action 11 : Publier des capsules à l'intention du personnel faisant état de la vie culturelle à Québec, à Montréal et en région	Nombre de capsules d'information publiées	Deux capsules d'information par année

MANIÈRE DE CONTRIBUER ET CIBLE, LE CAS ÉCHÉANT

La Commission compte profiter de la tribune que lui offre son intranet pour promouvoir la vie culturelle dans les grands centres et dans les régions.

LIENS AVEC LES OBJECTIFS ET LES RÉSULTATS RECHERCHÉS

Aucun autre objectif recherché

RÉSULTATS

Deux capsules ont été diffusées à propos de diverses activités culturelles tenues à Québec et à Montréal, et auxquelles les membres du personnel de la Commission pouvaient participer.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	ACTION	INDICATEUR	CIBLE
1.5 Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial	Action 12 : Maintenir les bibliothèques/CDthèques dans les salles de repos de la Commission et en faire la promotion	Nombre d'activités promotionnelles	Deux activités promotionnelles

MANIÈRE DE CONTRIBUER ET CIBLE, LE CAS ÉCHÉANT

La Commission entend maintenir le partage à l'interne de livres, de documents audio et vidéo liés à la culture.

LIENS AVEC LES OBJECTIFS ET LES RÉSULTATS RECHERCHÉS

Aucun autre objectif recherché

RÉSULTATS

La cible a été atteinte. Au cours de l'exercice 2017-2018, la Commission a réalisé deux capsules de promotion au sujet de ses deux bibliothèques/CDthèques.

6.3 L'allégement réglementaire et administratif

La Commission des transports du Québec souscrit d'emblée à l'objectif de réduire le fardeau administratif imposé aux entreprises avec lesquelles elle transige.

À l'instar de 17 autres ministères et organismes, la Commission a été ciblée dans la Politique gouvernementale sur l'allégement réglementaire et administratif – Pour une réglementation intelligente (modifiée en décembre 2017), ainsi que par le Plan d'action gouvernemental 2016-2018 en matière d'allégement réglementaire et administratif – Bâtir l'environnement d'affaires de demain, afin de réduire de 30 % le fardeau administratif imposé aux entreprises.

À titre de tribunal administratif, la Commission dispose d'une marge de manœuvre très limitée, puisque c'est le ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports (MTMDET) qui détermine la nature, le nombre et la fréquence des exigences réglementaires qu'elle doit appliquer.

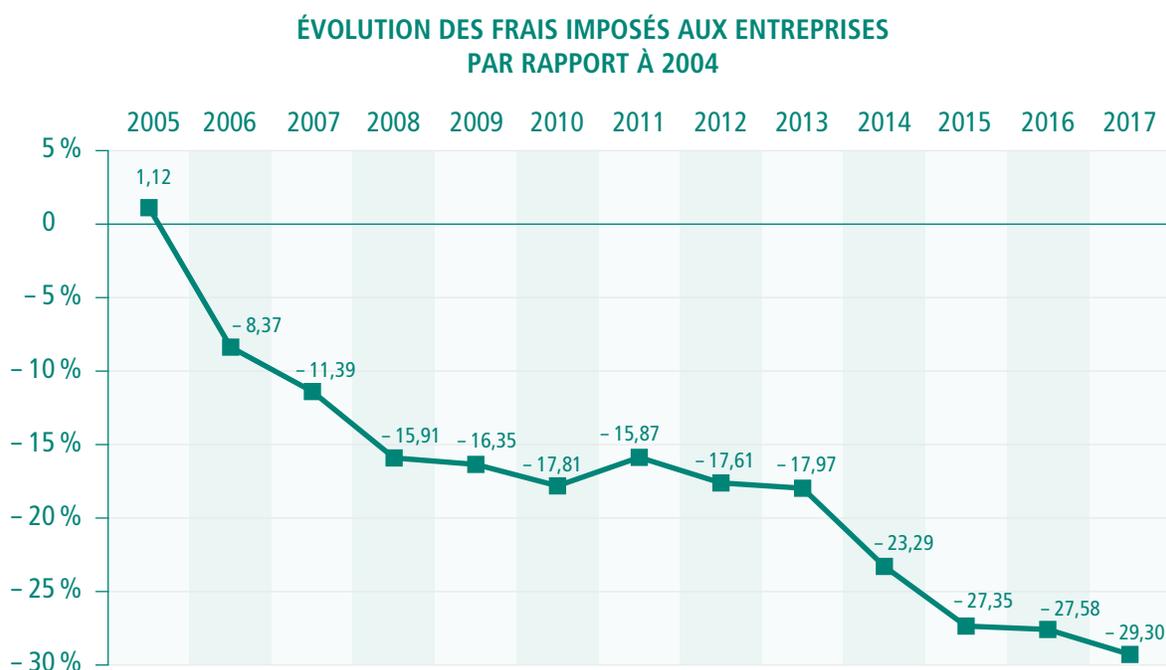
Dans ce contexte, la Commission s'est dotée d'un Plan de réduction du coût des formalités administratives 2016-2018. Dès l'exercice 2016-2017, la Commission avait atteint son objectif de simplifier les formulaires du secteur autobus.

En ce qui concerne son Plan de réduction des délais, la Commission a choisi de synchroniser le début de son analyse avec la réalisation de son nouveau Plan stratégique 2018-2023.

Le graphique ci-dessous présente l'évolution des frais engagés par ces entreprises au regard des formalités imposées par la Commission. On peut ainsi constater qu'entre le 1^{er} avril 2004 et le 31 mars 2018, la Commission a réduit ses coûts de 29,3 %. Le léger repli observé en 2011 s'explique par l'entrée en vigueur d'une nouvelle définition de la notion de véhicule lourd, ce qui a eu pour effet d'augmenter le nombre de PEVL devant s'inscrire dans le registre tenu par la Commission.

Encore cette année, l'utilisation accrue de ses services en ligne, principalement par les PEVL, explique en majeure partie les diminutions observées ces dernières années.

Graphique 2



6.4 La Politique de financement des services publics

Les tarifs, les frais et les droits que la Commission exige pour ses services sont prévus dans les règlements suivants :

- > Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds ;
- > Règlement sur les services de transport par taxi ;
- > Règlement sur le courtage en services de camionnage en vrac ;
- > Règlement sur le transport maritime de passagers ;
- > Règlement sur le transport ferroviaire ;
- > Règlement concernant certains droits perçus par la Commission des transports du Québec et l'autorisant à délivrer des permis spéciaux ou temporaires ;
- > Règlement sur les frais d'arbitrage de la Commission des transports du Québec.

Tous les tarifs de la Commission sont indexés annuellement, le 1^{er} avril, selon les paramètres déterminés à l'article 83.3 de la Loi sur l'administration financière.

La Commission tient un registre des frais, droits et tarifs qu'elle exige pour ses divers produits et services et le publie sur son site Web.

Pour l'exercice 2017-2018, les dépenses de la Commission ont été de 10 717 milliers de dollars, tandis que ses revenus se sont établis à 6 468 milliers de dollars, ce qui équivaut à un niveau d'autofinancement de 60,3 % comparativement à 66,2 % l'an dernier.

6.5 Le Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées

La Commission a réalisé la majorité des mesures prévues à son plan d'action pour l'année 2017-2018. Elle a notamment poursuivi ses efforts afin de sensibiliser, au moment de leur accueil, les nouveaux employés aux façons de communiquer avec les personnes handicapées. Elle a également souligné la Semaine québécoise des personnes handicapées et a fait la promotion de son plan d'action 2017-2020 dans l'intranet.

Dans l'exercice de sa mission, et en réponse aux demandes qui lui ont été faites, la Commission a délivré 104 permis de propriétaire de taxi dont 70 ont été rattachés à un véhicule accessible aux fauteuils roulants, ce qui représente 67 % de l'ensemble des permis délivrés l'an dernier. Ce nombre comprend 17 permis réguliers et 53 permis pour besoin particulier, qui sont destinés au transport exclusif des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite ayant besoin d'assistance, ainsi qu'à leurs accompagnateurs.

Au 31 mars 2018, on comptait au total 685 permis actifs rattachés à un véhicule accessible, répartis dans les catégories apparaissant dans le tableau suivant :

Tableau 39

RÉPARTITION DU NOMBRE DE PERMIS RATTACHÉS À UN VÉHICULE ACCESSIBLE SELON LA CATÉGORIE DE PERMIS (Au 31 mars 2018)	
Catégorie de permis	Nombre
Services réguliers	352
Services pour besoins particuliers	332
Service spécialisé de transport avec accompagnement des bénéficiaires du réseau de la santé	1
Total	685

6.6 L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration

La politique linguistique de la Commission a été adoptée en avril 2014. Elle fait du français la langue que le personnel de la Commission utilise au travail, dans les communications externes et dans les documents qu'elle rédige. Cette politique désigne le mandataire de la Commission et précise les orientations retenues afin de se conformer à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

En 2017-2018, à l'occasion de la Francofête, la Commission a fait la promotion de la langue française au moyen de diverses capsules linguistiques dans l'intranet. Elle a aussi mis à la disposition de l'ensemble des membres du personnel l'ouvrage *Le français au bureau*.

6.7 Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles

La Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics est en vigueur depuis le 1^{er} mai 2017. Cette loi veut faciliter la divulgation, dans l'intérêt public, d'actes répréhensibles commis ou sur le point de l'être à l'égard des organismes publics et assurer la protection des sonneurs d'alerte contre toutes représailles possibles.

Comme l'indique le tableau suivant, aucune divulgation n'a été reçue.

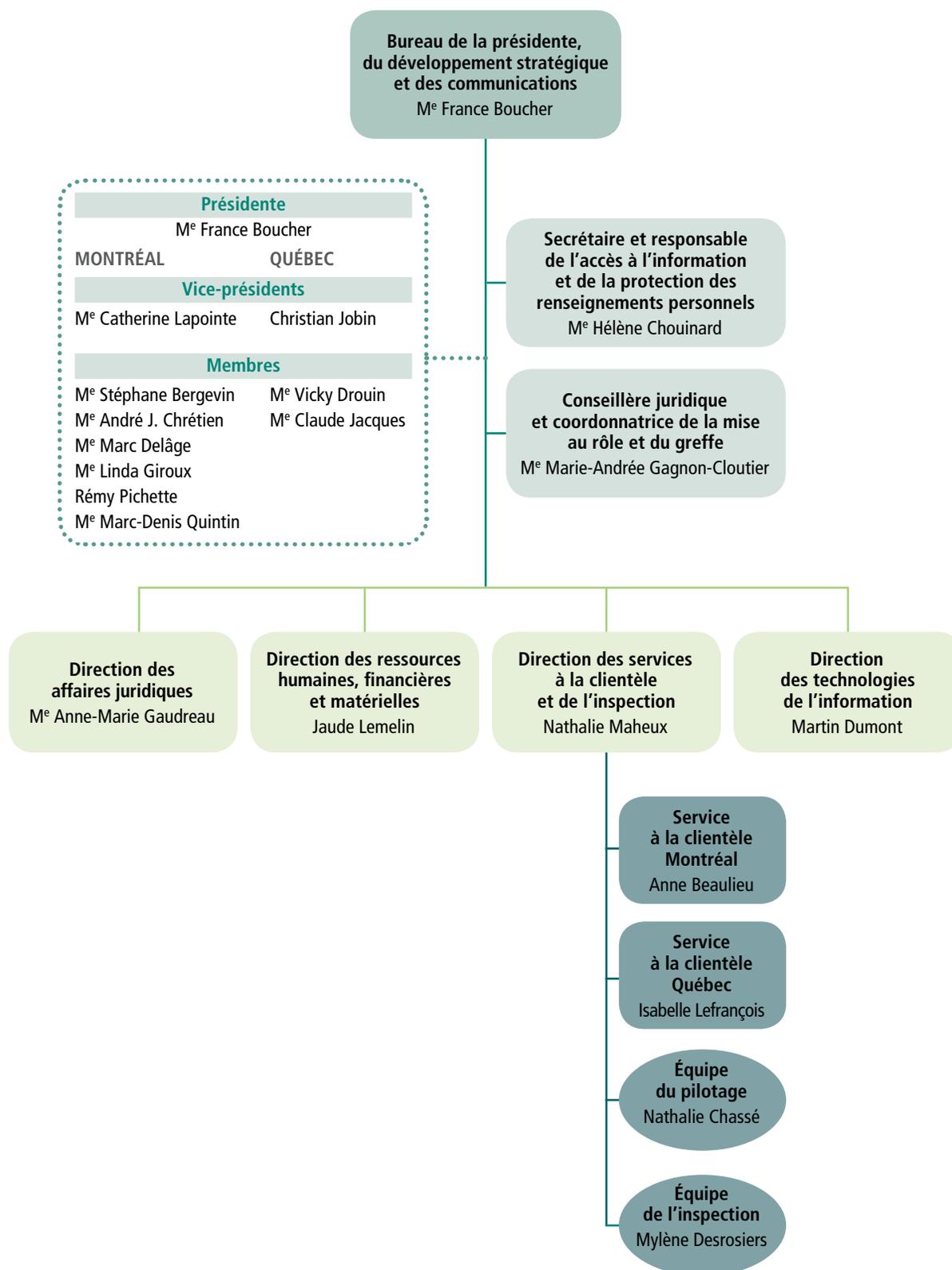
Tableau 40

DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD DES ORGANISMES PUBLICS (Au 31 mars 2018)	
Divulgations ou communications	Nombre de divulgations ou de communications par point
1. Divulgations reçues par la personne responsable du suivi des divulgations	0
2. Divulgations auxquelles il a été mis fin, en application du paragraphe 3 de l'article 22	
3. Divulgations fondées	0
4. Divulgations réparties selon chacune des catégories d'actes répréhensibles visées à l'article 4 :	0
> Une contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement pris en application d'une telle loi	0
> Un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie	0
> Un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux que celui-ci gère ou détient pour autrui	0
> Un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité	0
> Le fait, par un acte ou par une omission, de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne ou à l'environnement	0
> Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible mentionné précédemment	0
5. Communications de renseignements, effectuées en application du premier alinéa de l'article 23	0
Total	0

ANNEXES

ANNEXE I

L'organigramme



ANNEXE II

Les lois et les règlements appliqués en tout ou en partie par la Commission

Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds

- > Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds

Loi sur les transports

- > Règlement sur la procédure de la Commission des transports du Québec
- > Règlement sur les tarifs, les taux et les coûts
- > Règlement concernant certains droits perçus par la Commission des transports du Québec et autorisant celle-ci à délivrer des permis spéciaux ou temporaires
- > Règlement sur les frais d'arbitrage de la Commission des transports du Québec
- > Règlement sur le transport par autobus
- > Règlement sur l'accroissement temporaire du nombre d'autobus affectés au transport des touristes transitant par les aéroports internationaux de Montréal, l'aéroport international Jean-Lesage et les ports de Montréal et de Québec
- > Règlement sur la location des autobus
- > Règlement sur le courtage en services de camionnage en vrac
- > Règlement sur le transport maritime de passagers
- > Règlement sur les exigences applicables aux connaissements
- > Règlement sur le contrat de transport forestier
- > Règlement sur les exigences applicables aux documents d'expédition et aux contrats de services
- > Règlement sur les véhicules routiers affectés au transport des élèves
- > Règlement sur les services de transport en commun municipalisés

Loi concernant les services de transport par taxi

- > Règlement sur les services de transport par taxi
- > Règlement concernant le nombre maximal de permis de propriétaire de taxi par agglomération de taxi et certaines conditions d'exploitation
- > Décret concernant la création, la division, la délimitation et la fusion des agglomérations de taxi
- > Décret concernant la spécialisation des services des titulaires de permis de propriétaire de taxi
- > Décret concernant le permis d'intermédiaire en services de transport par taxi
- > Recueil des tarifs du transport privé par taxi

Loi sur les transports routiers

Loi sur les chemins de fer

- > Règlement sur le transport ferroviaire

Loi sur la sécurité du transport terrestre guidé

Loi sur les sociétés de transport en commun

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

- > Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels
- > Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements personnels

Principes généraux d'éthique

1. Dans le respect de la mission de la Commission, le membre doit, dans l'exercice de ses fonctions, avoir en tout temps une conduite qui traduit l'adhésion à ces préalables. La spécialisation, la multidisciplinarité, la collégialité et l'accessibilité sont des attributs intimement liés à la mission de la Commission. Le membre assure une collaboration constante à ses collègues, compte tenu de l'expertise et de la compétence particulières de chacun.
2. Afin de promouvoir la qualité de la justice administrative, le membre doit avoir un intérêt marqué pour la vocation de la Commission. À cette fin, il favorise le développement de sa compétence par l'échange de ses connaissances et sa participation à toute mesure de formation pertinente. Il maintient ses connaissances et son habileté professionnelle de façon à ce qu'elles concordent avec les exigences de sa charge et soient garantes de la qualité de son travail.

Règles de conduite et de comportement

3. Le membre est le garant de la bonne réputation de la Commission. Il remplit son rôle avec intégrité, dignité et honneur. À cette fin, il fait preuve de réserve en tout temps. Notamment, il s'abstient de toute déclaration incompatible avec la mission de la Commission et renonce à toute activité inconciliable avec l'exercice de ses fonctions.
4. Le membre assure le bon ordre, lors d'une audience ou d'une rencontre, en ayant une attitude ferme, mais courtoise et respectueuse envers toute personne présente. L'audience ou la rencontre doit être menée simplement, sans formalisme inutile, de façon à rendre la Commission plus accessible au citoyen et à favoriser le respect mutuel des personnes présentes.
5. Le membre veille à ce que chacune des personnes intéressées ait la faculté de faire valoir pleinement ses prétentions, sous réserve des règles de droit et de procédure applicables.
6. Avec les tiers, le membre s'abstient de toute intervention ou de tout commentaire relativement au traitement de toute demande passée, présente ou future, qui relève de la juridiction de la Commission. Lorsqu'il participe à un colloque, à une séance d'information, à un atelier ou lorsqu'il prononce une conférence, le membre limite son intervention à l'énoncé des règles applicables, aux orientations de la Commission ou à des thèmes liés à sa mission première, en évitant de traiter de cas particuliers.
7. Le membre est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.
8. L'obligation de réserve oblige également le membre à ne pas critiquer devant des tiers les orientations de la Commission, ni les décisions rendues, ni la loi qu'il doit administrer, et à ne pas exprimer d'opinion pouvant faire naître des doutes sur son objectivité ou sur celle de ses collègues.
9. Le membre évite en tout temps de se laisser influencer par la critique ou la crainte de celle-ci, quelle qu'en soit la forme.

Règles sur l'indépendance et l'impartialité

10. Le membre défend l'indépendance de sa fonction et doit demeurer à l'abri de toute influence extérieure qui ne respecte pas ce principe fondamental. Il doit faire preuve de neutralité politique dans l'exercice de ses fonctions.
11. Le membre ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers et doit éviter de se laisser influencer par des perspectives ou des offres d'emploi.
12. Dans l'exercice de ses fonctions, le membre agit et paraît agir de façon impartiale. Il doit se récuser devant toute situation susceptible de jeter un doute sur son impartialité ou de constituer un cas d'appréhension raisonnable de partialité pouvant résulter, notamment :
 - 1) de relations personnelles, familiales, sociales, de travail ou d'affaires avec l'une des parties;
 - 2) de déclarations publiques ou de prises de position préalables se rapportant directement au dossier;
 - 3) de manifestations d'hostilité ou de favoritisme à l'égard d'une des parties;
 - 4) d'une demande dont le résultat peut influencer sur la valeur d'un bien qu'il possède ou qu'il projette d'acquérir.
13. Le membre ne doit pas confondre les biens de la Commission avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.
14. Le membre ne peut exercer une fonction, poursuivre une activité ou se placer dans une situation incompatible avec l'exercice de ses fonctions. Il doit donc éviter les conflits entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions. Chaque cas d'espèce doit être dénoncé au président qui en disposera.
15. Le membre doit, sous peine de révocation, dénoncer au président tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans une entreprise, une association ou un organisme susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts et s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'entreprise, l'association ou l'organisme dans lequel il a cet intérêt. Il doit également dénoncer les droits qu'il peut faire valoir contre l'entreprise, l'association ou l'organisme en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

Toutefois, il ne peut encourir telle révocation si l'intérêt lui échoit par succession ou donation, pourvu qu'il y renonce, le dénonce ou en dispose avec diligence. Le membre nommé ou délégué dans un autre organisme de l'autorité gouvernementale doit aussi dénoncer semblable intérêt à l'autorité qui l'a nommé ou désigné.

Le président s'assure de la confidentialité des renseignements fournis par les membres en application du présent code.

Règles sur les décisions

16. Le membre désigné pour décider d'une demande doit rendre avec diligence toute décision afférente à cette demande.
17. Toute décision doit être rendue en termes clairs et concis, facilement accessibles à l'administré. Elle doit être motivée en tenant compte des critères de la loi et des orientations générales, des valeurs et de la mission de la Commission.

Disposition finale

18. Le présent code d'éthique et de déontologie est établi par résolution adoptée par les membres de la Commission réunis en assemblée plénière le 10 décembre 1998, entré en vigueur le 10 décembre 1998 et remplace tout autre code d'éthique antérieur.

ANNEXE IV

Liste des tableaux et graphiques

Tableau 1	Effectif utilisé	11
Tableau 2	Répartition de l'effectif utilisé selon la catégorie d'emploi	11
Tableau 3	Répartition de l'effectif régulier selon le secteur d'activité	12
Tableau 4	Répartition des personnes embauchées selon le statut d'emploi	12
Tableau 5	Répartition des personnes ayant pris leur retraite selon la catégorie d'emploi	12
Tableau 6	Évolution du taux de départ volontaire du personnel régulier	13
Tableau 7	Taux d'embauche des membres des groupes cibles par statut d'emploi	14
Tableau 8	Évolution du taux d'embauche des membres des groupes cibles par statut d'emploi	14
Tableau 9	Taux de représentativité des membres des groupes cibles par catégorie d'emploi	15
Tableau 10	Évolution du taux de représentativité des membres des groupes cibles	15
Tableau 11	Taux d'embauche des femmes par statut d'emploi	16
Tableau 12	Taux de représentativité des femmes par catégorie d'emploi	16
Tableau 13	Nombre de jours de formation selon la catégorie d'emploi	17
Tableau 14	Répartition des dépenses totales de formation selon l'orientation	17
Tableau 15	Évolution de quelques données relatives à la formation	17
Tableau 16	Revenus et dépenses de l'exercice se terminant le 31 mars	19
Tableau 17	Coûts prévus et coûts réels en ressources informationnelles selon le type d'activité	20
Tableau 18	Cote de sécurité des PEVL en règle selon le type de transport	26
Tableau 19	Évolution du nombre de PEVL ou d'administrateurs touchés par une décision rendue à la suite d'une vérification de comportement selon la cote	26
Tableau 20	Nombre de PEVL ou d'administrateurs dont la cote de sécurité a été modifiée	27
Tableau 21	Évolution du nombre de CVL touchés par une décision rendue à la suite d'une évaluation de comportement selon le type de sanction	28

Tableau 22 Répartition du nombre de titulaires et de permis selon la catégorie	29
Tableau 23 Répartition du nombre de titulaires et de permis selon la catégorie	30
Tableau 24 Répartition du nombre de titulaires et de permis selon la catégorie	30
Tableau 25 Évolution du nombre d'inspections visant des CVL et des PEVL selon le type d'intervention ..	31
Tableau 26 Évolution du nombre de décisions rendues par secteur de transport	32
Tableau 27 Évolution du nombre de décisions selon le processus décisionnel.....	33
Tableau 28 Registre des PEVL-Utilisation des services en ligne	38
Tableau 29 Registre des PEVL-Évolution du nombre d'inscriptions et de mises à jour.....	38
Tableau 30 Évolution des décisions relatives à la vérification concernant des titulaires de permis de propriétaire de taxi	47
Tableau 31 Évolution des ordonnances de suspension de permis de chauffeurs de taxi	47
Tableau 32 Évolution du nombre de décisions relatives aux taximètres	47
Tableau 33 Évolution de la répartition des dépenses réelles selon le champ de compétence et l'orientation stratégique	51
Tableau 34 Répartition de l'effectif utilisé selon le champ de compétence et l'orientation stratégique ...	52
Tableau 35 Bilan des demandes reçues et traitées	55
Tableau 36 Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des délais	55
Tableau 37 Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et de la décision rendue	55
Tableau 38 Nombre total de demandes d'accès et nombre d'avis de révision	56
Tableau 39 Répartition du nombre de permis rattachés à un véhicule accessible selon la catégorie de permis	65
Tableau 40 Divulcation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics	66
Graphique 1 Répartition des dépenses de la Commission par champ de compétence	52
Graphique 2 Évolution des frais imposés aux entreprises par rapport à 2004.....	63

*Commission
des transports*

Québec 