COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC

2018-2019

Rapport annuel de gestion

Québec

COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC

2018-2019

Rapport annuel de gestion

Québec

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, 10e étage
Montréal (Québec) H2M 2V1

QUÉBEC :
Commission des transports du Québec
200, chemin Sainte-Foy, 7e 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 – 2019
Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN pour la version électronique : 978-2-550-84253-8
ISBN pour la version imprimée : 978-2-550-84252-1

© Gouvernement du Québec, 2019

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

BIO GAZ ÉNERGIE

ECOLOGO
PRODUIT CERTIFIÉ À IMPACT ENVIRONNEMENTAL RÉDUIT. VEUILLEZ CONSULTER LES ATTRIBUTS SPÉCIFIQUES ÉVALUÉS
UL.COM/EL
UL 2771

PROCESSED CHLORINE FREE • CHLORE • SANS

Garant des forêts intactes MC

Monsieur François Bonnardel
Ministre des Transports
700, boulevard René-Lévesque Est, 29e 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 2018-2019 de la Commission des transports du Québec pour la période comprise entre le 1er avril 2018 et le 31 mars 2019. 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 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.

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

La présidente,

France Boucher, avocate
Montréal, septembre 2019

TABLE DES MATIÈRES

LA DÉCLARATION SUR LA FIABILITÉ DES DONNÉES 1

1. LA COMMISSION 3

LA COMMISSION EN QUELQUES CHIFFRES 5

1.1 L'organisation 7

1.2 Notre mission 7

1.3 Notre vision 8

1.4 Nos valeurs 8

1.5 L'organigramme 8

1.6 Le contexte d'intervention 9

2. LES RESSOURCES 11

2.1 Les ressources humaines 13

2.1.1 La gestion de l'effectif 13

2.1.2 La planification de la main-d'œuvre 14

2.1.3 L'accès à l'égalité en emploi 15

2.1.3.1 Les membres des minorités visibles et ethniques, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées 16

2.1.3.2 L'égalité entre les femmes et les hommes 19

2.1.3.3 Le programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) 20

2.1.4 La formation et le perfectionnement des membres du personnel 20

2.1.5 La mobilisation du personnel et le climat de travail 21

2.2 Les ressources financières 21

2.2.1 Les revenus et les dépenses 21

2.3 Les ressources informationnelles 22

2.3.1 Le système intégré de mission (SIM) 22

2.3.2 Sommaire des réalisations annuelles 23
2.3.3 Valeur induite sur la performance organisationnelle 24
2.3.4 L'entretien des actifs informationnels 24
2.3.5 Les dépenses et les investissements en ressources informationnelles 24
2.3.6 Les suivis en matière de sécurité de l'information 25

3. L'EXERCICE DE LA JURIDICTION ET DES FONCTIONS DE RÉGULATION 29

3.1 Les champs de compétence 29
3.1.1 Le transport par véhicule lourd 29
3.1.1.1 Les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds (PEVL) 30
3.1.1.2 Les conducteurs de véhicules lourds (CVL) 32
3.1.2 Le camionnage en vrac 32
3.1.3 Le transport par taxi 33
3.1.4 Le transport par autobus 34
3.1.5 Le transport maritime 35
3.1.6 Le transport ferroviaire 36

3.2 Les inspections 36

3.3 Les décisions 37
3.3.1 Par les membres 37
3.3.2 Par les personnes désignées 38

3.4 La réévaluation des décisions 39
3.4.1 La révision 39
3.4.2 L'appel 39

4. LES RÉALISATIONS PAR RAPPORT AU PLAN STRATÉGIQUE 2018-2023 41

4.1 Les résultats 43
ENJEU 1
Des effets durables sur la sécurité et une régulation actualisée 43
ENJEU 2
Une prestation de services de qualité 45
ENJEU 3
Le maintien d'une équipe compétente et engagée 46

4.2 La répartition des dépenses et des effectifs par champ de compétence et par orientation stratégique 48

5. LES SERVICES À LA CLIENTÈLE ET LES RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES 51

5.1 Les services offerts 53

5.2 Les réalisations par rapport à la Déclaration de services aux citoyens 55

5.3 La concertation avec les partenaires 58

6. L'APPLICATION DES OBLIGATIONS LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES 59

6.1 L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels 61

6.2 Le développement durable 63

6.3 Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles 70

6.4 L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration 71

6.5 L'allègement réglementaire et administratif 71

6.6 La Politique de financement des services publics 72

6.7 Le Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées 73

ANNEXES 75

ANNEXE I L'ORGANIGRAMME 77

ANNEXE II PLAN STRATÉGIQUE – TABLEAU SYNOPTIQUE 78

ANNEXE III LES LOIS ET LES RÈGLEMENTS APPLIQUÉS EN TOUT OU EN PARTIE PAR LA COMMISSION 80

ANNEXE IV LE CODE D'ÉTHIQUE ET LES RÈGLES DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DE LA COMMISSION 82

ANNEXE V LISTE DES TABLEAUX ET GRAPHIQUES 84

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 2018-2019 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 2019 et que ces renseignements ainsi que les contrôles y afférents sont fiables.

La présidente,

France Boucher, avocate
Montréal, septembre 2019

LA COMMISSION

LA COMMISSION EN QUELQUES CHIFFRES

(au 31 mars 2019)

101
Employés

11 043 000
Budget de dépenses

3099
Décisions rendues
du 1er avril 2018 au 31 mars 2019

55 906
Personnes inscrites au Registre des PEVL

8370
Permis de propriétaire de taxi

943
Permis de transport par autobus

175
Permis de transport maritime

94
Permis de courtage en services de camionnage en vrac

14
Certificats d'aptitude Transport ferroviaire

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. Nommés par le gouvernement du Québec, les 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 l'annexe 1 l'organigramme au 31 mars 2019.

1.6 Le contexte d'intervention

L'année 2018-2019 a été marquée par des travaux ou des annonces susceptibles de produire d'importants changements dans différents secteurs de transport dans lesquels intervient la Commission.

Le gouvernement a notamment déposé un projet de loi afin de moderniser l'industrie du transport rémunéré de personnes par automobile, qui propose une importante réforme de l'encadrement légal des services de taxi et de transport sur demande par application mobile. Ce projet de loi, qui encourage une offre diversifiée en transport de personnes par automobile et facilite le covoiturage, vise également à contribuer à l'atteinte de plusieurs cibles de la *Politique de mobilité durable – 2030 : Transporter le Québec vers la modernité*, qui a été dévoilée au printemps 2018.

Dans le transport par véhicule lourd, la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) a poursuivi ses travaux de révision des politiques d'évaluation du comportement des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds, en concertation avec l'industrie et ses partenaires gouvernementaux, dont la Commission.

En effet, bien que le Québec ait connu globalement l'un de ses meilleurs bilans routiers en 2018, d'importants défis demeurent en ce qui concerne les véhicules lourds. Ainsi, le nombre de décès dans un accident impliquant un véhicule lourd a augmenté de 5 % comparativement à 2017. De plus, le bilan des décès impliquant un camion lourd ou un tracteur routier a connu une hausse de 10,8 %.

La première année de mise en œuvre du Plan stratégique 2018-2023 de la Commission s'est donc déroulée avec cette toile de fond. À cet égard, ce plan prévoit entre autres que la Commission devra s'assurer que ses décisions produisent, d'une part, des effets durables sur la sécurité et s'inscrivent, d'autre part, dans le contexte d'une régulation actualisée.

La Commission s'est par ailleurs engagée à améliorer les processus qui soutiennent les décisions rendues dans l'exercice de ses fonctions juridictionnelles les plus courantes. Un service entièrement consacré à l'optimisation des processus et à l'amélioration continue a donc été créé, au cours du dernier exercice, pour réaliser cet engagement phare du plan stratégique et guider la Commission dans l'évolution de ses façons de faire.

Le Service de l'inspection a également été consolidé en vue notamment de mieux soutenir l'organisation dans la réalisation des mandats qui découleront de ses nouvelles obligations légales et réglementaires en matière de transport rémunéré de personnes par automobile et dans ses interventions dans le domaine du courtage en services de camionnage en vrac.

Enfin, bien que la Commission ait su démontrer sa capacité d'adaptation et d'innovation au fil des ans, elle devra, plus que jamais, miser sur le transfert d'expertise et le développement des compétences de son personnel pour s'assurer de relever les nombreux défis qui s'annoncent dans les différents secteurs du transport qu'elle encadre, et demeurer une organisation agile et performante.

2

LES RESSOURCES

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)			
	2019	**2018**	**Écart**
Niveau	228 767	228 767	0
Consommation	190 327	189 102	1 225

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

Tableau 2

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF UTILISÉ SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI (Au 31 mars 2019)					
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	30 093	–	30 093	16,5	16
Personnel professionnel	48 888	154	49 042	26,9	25
Personnel technique et de bureau	111 059	133	111 192	60,9	60
Total	**190 040**	**287**	**190 327**	**104,2**	**101**

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 par semaine.
2. Il s'agit des 86 employés permanents (dont ceux en préretraite) ou temporaires ainsi que des quatre 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, les stagiaires et les employés occasionnels engagés à contrat pour une durée maximale de 55 jours.

Tableau 3

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF RÉGULIER SELON LE SECTEUR D'ACTIVITÉ[3] (Au 31 mars, en nombre de personnes)			
Secteur d'activité	**2019**	**2018**	**Écart**
Tribunal	25	24	1
Services à la clientèle et inspection	35	40	(5)
Services administratifs	18	17	1
Services juridiques	11	11	0
Secrétariat, communications, développement stratégique et optimisation des processus	8	6	2
Total	97	98	(1)

2.1.2 La planification de la main-d'œuvre

La Commission se conforme aux exigences gouvernementales 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 2018-2019)	
Statut d'emploi	**Nombre**
Régulier	6
Occasionnel	5
Étudiant	0
Stagiaire	0
Total	**11**

3. Il s'agit des 86 employés permanents (dont ceux 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. Les données obtenues du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) concernant la consommation en heures rémunérées ne sont cependant pas disponibles par secteur d'activité ou par orientation stratégique.
4. 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.
5. Ces données excluent les membres de la Commission.

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	**2018-2019**	**2017-2018**
Personnel d'encadrement	1	2
Personnel professionnel	1	0
Personnel technique et de bureau	1	1
Total	**3**	**3**

Tableau 6

ÉVOLUTION DU TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE[7] DU PERSONNEL RÉGULIER (Pour l'exercice, en pourcentage)		
2018-2019	**2017-2018**	**2016-2017**
14,3	17,7	16,1

En 2018-2019, un peu plus de 20 % des départs résultaient de la décision de quitter l'organisme pour prendre une retraite. Il est par ailleurs intéressant de noter que plus de 20 % des autres personnes ayant quitté la Commission, l'on fait pour une promotion. Fait nouveau, deux employés ont démissionné pour occuper un emploi en dehors de la fonction publique.

Afin d'enrichir sa compréhension des éléments qui peuvent favoriser la rétention des membres de son personnel, la Commission utilise un questionnaire d'entrevue de départ.

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.

6. Voir la note précédente.
7. Calculé selon la formule suivante :

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

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

2.1.3.1 Les membres des minorités visibles et ethniques, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées

Le taux d'embauche

Le tableau suivant fait état du nombre de membres des minorités visibles et ethniques, d'anglophones, d'autochtones et de personnes handicapées embauchés au cours de l'exercice. En 2018-2019, il y a eu embauche d'une personne issue des groupes cibles. Le même tableau précise également le taux d'embauche des membres de chacun de ces groupes par statut d'emploi.

Tableau 7

TAUX D'EMBAUCHE[8] DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI[9]
(Au 31 mars 2019, en pourcentage)

Statut d'emploi	Embauche totale	N^bre de personnes embauchées selon le groupe cible					Taux d'embauche par statut d'emploi
		Minorités visibles et ethniques	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	
Régulier	6	0	0	0	0	0	0
Occasionnel	5	1	0	0	0	1	20
Étudiant	0	0	0	0	0	0	0
Stagiaire	0	0	0	0	0	0	0
Total	**11**	**1**	**0**	**0**	**0**	**1**	**9**

Tableau 8

ÉVOLUTION DU TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI
(Au 31 mars, en pourcentage)

Statut d'emploi	2019	2018	2017
Régulier	0	0	40
Occasionnel	20	33	20
Étudiant	0	50	0
Stagiaire	0	0	0

8. 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 2018-2019 et ayant ce statut d'emploi.

9. Voir la note 3.

Le taux de représentativité

Au 31 mars 2019, la Commission comptait 11 titulaires d'un emploi supérieur (TES) et 86 employés réguliers, pour un total de 97 personnes[10]. C'est à partir de cette donnée que se calcule le taux de représentativité des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées.

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

Tableau 9

ÉVOLUTION DU TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES EXCLUANT CEUX DES MINORITÉS VISIBLES ET ETHNIQUES
(Au 31 mars)

Groupe cible	2019		2018		2017	
	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 (%)
Anglophones	2	2,1	2	2	3	3,1
Autochtones	1	1	1	1	1	1
Personnes handicapées	2	2,1	1	1	1	1

À la fin de l'exercice, la Commission comptait, à l'exclusion des TES, 86 employés réguliers et neuf employés occasionnels, dont cinq personnes embauchées pour une durée maximale de 55 jours[11].

Le tableau suivant présente l'évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques (MVE) pour les régions administratives de Montréal-Laval et de la Capitale-Nationale. Ces données ne sont toutefois pas disponibles pour l'exercice 2017.

10. Au 31 mars 2019, on dénombrait une présidente et dix membres. Par ailleurs, le personnel d'encadrement comptait cinq personnes, tandis que 24 personnes faisaient partie du personnel professionnel et que 57 autres composaient le groupe du personnel technique (28) et de bureau (29). On ne dénombrait aucun stagiaire ni aucun étudiant.

11. Au 31 mars 2019, il s'agissait de cinq gestionnaires, de 25 personnes faisant partie du personnel professionnel et de 65 autres réparties entre le groupe du personnel technique (31) et celui du personnel de bureau (34). On ne dénombrait aucun stagiaire ni aucun étudiant.

Tableau 10

ÉVOLUTION DU TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES MINORITÉS VISIBLES ET ETHNIQUES PAR RÉGION
(Au 31 mars)

Région	2019		2018		2017	
	Nombre d'employés réguliers et occasionnels du groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif du groupe de référence (%)	Nombre d'employés réguliers et occasionnels du groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif du groupe de référence (%)	Nombre d'employés réguliers et occasionnels du groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif du groupe de référence (%)
Montréal-Laval	19	33,3	20	32,3	ND	ND
Capitale-Nationale	1	2,6	2	4,9	ND	ND

Par rapport à la cible gouvernementale de 41 % fixée pour les membres des MVE de la région de Montréal-Laval, la Commission a atteint un taux de représentativité d'un peu plus de 33 %. Cette cible était fixée à 12 % pour la Capitale-Nationale, alors que le taux de représentativité atteint par la Commission a été de 2,6 % pour cette région.

Tableau 11

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES MINORITÉS VISIBLES ET ETHNIQUES AU SEIN DU PERSONNEL D'ENCADREMENT
(Au 31 mars 2019)

Catégorie d'emploi	Nombre	Pourcentage
Personnel d'encadrement	0	0

À la fin de l'exercice, la Commission ne comptait aucun membre des MVE parmi ses gestionnaires, alors que la cible de représentativité gouvernementale était de 6 % pour l'ensemble du personnel d'encadrement.

2.1.3.2 L'égalité entre les femmes et les hommes

Le taux d'embauche

Tableau 12

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES PAR STATUT D'EMPLOI[12] (Au 31 mars 2019, en pourcentage)			
Statut d'emploi	**Nbre de personnes embauchées**	**Nbre de femmes embauchées**	**Taux d'embauche**
Régulier	6	3	50
Occasionnel	5	4	80
Étudiant	0	0	0
Stagiaire	0	0	0
Total	**11**	**7**	**63,6**

Le taux de représentativité

Au 31 mars 2019, les femmes comptaient pour 65 % de l'effectif régulier de la Commission. Le tableau qui suit montre le taux de représentativité des femmes par catégorie d'emploi.

Tableau 13

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES PAR CATÉGORIE D'EMPLOI (Au 31 mars 2019, en pourcentage)			
Catégorie d'emploi	**Effectif total[13]**	**Nbre de femmes**	**Taux de représentativité**
Présidente et membres	11	5	45
Personnel d'encadrement	5	4	80
Personnel professionnel	24	13	54
Personnel technique	28	16	57
Personnel de bureau	29	25	86
Total	**97**	**63**	**65**

12. Voir la note 3.

13. Ces données sont calculées à partir du nombre de personnes faisant partie de l'effectif régulier (97).

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).

2.1.4 La formation et le perfectionnement des membres du personnel[14]

En 2018-2019, une somme de 122 364 $, dont près de 65 % 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 14

NOMBRE DE JOURS DE FORMATION SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI
(Pour l'exercice)

Catégorie d'emploi	2018-2019	2017-2018
Présidente et membres	59	71
Personnel d'encadrement	26	16
Personnel professionnel	70	127
Personnel technique et de bureau	60	131

Tableau 15

RÉPARTITION DES DÉPENSES TOTALES DE FORMATION SELON L'ORIENTATION
(Au 31 mars, en dollars)

Orientation	2019	2018
Favoriser le développement des compétences en emploi	93 670	122 686
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	9 938	4 446
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	9 540	26 766
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	8 766	4 459
Répondre aux exigences gouvernementales (santé et sécurité)	450	612
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	0	0

14. 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 1er avril 2018 au 31 mars 2019. 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.

Tableau 16

ÉVOLUTION DE QUELQUES DONNÉES RELATIVES À LA FORMATION (Au 31 mars)		
	2018-2019[15]	**2017-2018**
Formation par personne (en nombre moyen de jours)	2,1	3,1
Pourcentage de la masse salariale[16]	1,7	2,3
Somme allouée par personne (en dollars)	1 212	1 419

2.1.5 La mobilisation du personnel et le climat de travail

Le Plan stratégique 2018-2023 de la Commission propose une vision audacieuse pour l'avenir et plusieurs projets stimulants. Sa mise en œuvre comprend notamment un examen approfondi de ses processus décisionnels les plus courants, et ce, dans une optique d'efficience et de qualité.

Au cours de la période de référence, la Commission s'est donné les moyens de réaliser cet ambitieux engagement en créant le Service de l'optimisation des processus et de l'amélioration continue (SOPAC).

Cette unité a pour principal mandat de guider le tribunal dans l'optimisation de ses processus afin d'en améliorer le rendement et de bonifier la prestation de services aux clientèles. Elle soutiendra aussi le développement d'une culture organisationnelle d'amélioration continue. Cette philosophie du travail s'appuie, entre autres, sur des principes de gestion participative qui suscitent l'engagement du personnel. Elle suppose des façons de faire différentes et innovantes, à tous les niveaux de l'organisation. Pour ce faire, elle mettra à contribution les compétences, l'expérience et les suggestions d'amélioration de l'ensemble des membres du personnel.

Toujours dans l'objectif de favoriser la mobilisation, deux activités de reconnaissance ont eu lieu afin de souligner la contribution exceptionnelle des personnes ayant pris leur retraite au cours de la dernière année. La présidente et l'équipe de direction ont également offert une « pause sucrée » à tous les membres du personnel de Montréal et de Québec, au profit de la campagne Entraide.

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 (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.

15. Il s'agit de données basées sur un total de 101 personnes, soit 97 réguliers et 4 occasionnels.

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

Tableau 17

REVENUS ET DÉPENSES DE L'EXERCICE SE TERMINANT LE 31 MARS (en milliers de $)	2019	2018	2017
Revenus virés au Fonds consolidé du revenu			
Droits, frais et dépenses afférents aux permis	6 597	6 212	6 885
Ventes de biens et services	128	145	123
Autres revenus	0	1	2
Recouvrements – dépenses d'années antérieures	(9)	110	63
Total des revenus	**6 716**	**6 468**	**7 073**
Dépenses assumées à même les crédits budgétaires			
Rémunération	8 123	7 709	7 623
Fonctionnement	1 832	1 807	1 901
Amortissement	1 088	1 049	1 060
Total des dépenses	**11 043**	**10 565**	**10 584**
Dépenses d'investissement	146	152	108
Total	**11 189**	**10 717**	**10 692**

2.3 Les ressources informationnelles

2.3.1 Le système intégré de mission (SIM)

Les ressources informationnelles ont été le principal levier de transformation ayant fait de la Commission un précurseur du développement et de l'utilisation des outils numériques parmi les tribunaux administratifs. En effet, le SIM lui permet de bénéficier d'un outil polyvalent et performant soutenu entièrement par des composantes en logiciel libre.

L'automatisation des processus introduite avec le SIM favorise un traitement plus efficace des demandes reçues qui peut se faire entièrement sans papier grâce à la numérisation des documents. De ce fait, on rend possible, tout au long du cheminement d'une demande, une gestion entièrement virtuelle, et ce, jusqu'à la signature numérique de la décision rendue par la Commission.

Le SIM prend en charge l'ensemble des processus d'affaires de la Commission 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 son dossier et d'effectuer des transactions.

Dès sa mise en place, le SIM s'est avéré la colonne vertébrale des activités de toutes les unités administratives de l'organisation. Il constitue désormais la pierre d'assise de toute évolution future.

2.3.2 Sommaire des réalisations annuelles

Au cours du dernier exercice, les réalisations de la Commission en ressources informationnelles ont été nombreuses. Celles énoncées ci-dessous méritent cependant d'être soulignées :

- Diffusion quotidienne, plutôt qu'hebdomadaire, des avis publics, ce qui a permis de réduire les délais d'attente pour la clientèle dont la demande doit être rendue publique ;
- Mise en place d'une fonctionnalité sur le site Web permettant aux personnes intéressées d'être informées, en temps réel, de la diffusion d'avis publics, ce qui leur évite de consulter à répétition le site pour en vérifier la parution ;
- Développement d'une nouvelle transaction sur le site Web afin de permettre aux titulaires de permis de propriétaire de taxi, aux titulaires de permis d'intermédiaire en services de transport par taxi, à la clientèle et à toute autre personne intéressée de déposer facilement et efficacement leurs commentaires et documents relativement aux projets de regroupement des agglomérations de taxi de Québec et de celles de Saint-Jérôme et de Prévost ;
- Remplacement de la base de données propriétaire soutenant le SIM par une autre en logiciel libre, ce qui a permis d'éliminer les coûts récurrents liés aux droits d'utilisation et de générer des économies substantielles. L'utilisation de logiciels libres est une orientation gouvernementale à laquelle la Commission adhère fortement ;
- Virtualisation des serveurs informatiques de la Commission afin de la doter d'une infrastructure technologique actualisée et polyvalente, mais aussi plus économique que celle fondée sur l'acquisition de serveurs consacrés à des fonctions uniques dont la capacité demeure souvent sous-utilisée. Étape vers le monde de l'infonuagique, la virtualisation a fait l'objet d'une orientation gouvernementale qui préconise son utilisation par les ministères et les organismes ;
- Remplacement du système de gestion du centre d'appels de la Commission afin de le rendre conforme aux normes de l'industrie et s'assurer d'une indépendance face aux fournisseurs de téléphonie ;
- Améliorations apportées au SIM dans une perspective d'efficience du traitement des demandes reçues.

2.3.3 Valeur induite sur la performance organisationnelle

L'impact des ressources informationnelles sur la performance organisationnelle est indéniable.

Ainsi, le développement de nouveaux services en ligne et l'amélioration de ceux existant permettent à la clientèle de transiger plus facilement avec la Commission ou d'accéder plus aisément aux renseignements présentés sur son site.

De plus, les ajustements apportés au SIM visent généralement l'amélioration de la productivité et, conséquemment, celle de la prestation de services à la clientèle.

Également, les actions prises par rapport à l'environnement technologique servent à assurer la fiabilité, la sécurité et la performance des systèmes afin de garantir la pérennité du patrimoine numérique de la Commission.

Rappelons enfin que le Plan stratégique 2018-2023 de la Commission a retenu comme enjeu la prestation de services de qualité. À cette fin, la contribution des ressources informationnelles, et plus particulièrement du SIM, sera déterminante pour procéder à l'amélioration des processus et à la mesure de la satisfaction de la clientèle, objectifs de cet enjeu.

2.3.4 L'entretien des actifs informationnels

L'entretien des actifs informationnels est essentiel au maintien et à l'amélioration des systèmes, des infrastructures technologiques, des communications informatiques et des différents éléments de l'environnement de travail bureautique, tels les postes informatiques et les logiciels.

Pour l'exercice 2018-2019, 1 572,3 milliers de dollars ont été nécessaires pour maintenir et améliorer les actifs informationnels de la Commission. De cette somme, 106,1 milliers de dollars ont été investis pour l'achat ou le remplacement d'équipements informatiques et 40,3 milliers de dollars ont été utilisés pour la réalisation de projets informatiques.

2.3.5 Les dépenses et les investissements en ressources informationnelles

Le tableau suivant présente 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 18

COÛTS PRÉVUS ET COÛTS RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES SELON LE TYPE D'ACTIVITÉ[17]
(Pour l'exercice 2018-2019, en milliers de $)

Type d'activité	Coûts capitalisables		Coûts non capitalisables		Total		Écart
	prévus	réels	prévus	réels	prévus	réels	
Encadrement	–	–	72	72	72	72	0
Continuité	100	106,1	1 550,7	1 425,9	1 650,7	1 532	(118,7)
Projets	100	40,3	0	0	100	40,3	(59,7)
Total	**200**	**146,4**	**1 622,7**	**1 497,9**	**1 822,7**	**1 644,3**	**(178,4)**

Les économies effectuées résultent de coûts moindres que prévu en ce qui a trait à la main d'œuvre, aux communications informatiques et au traitement informatique. Il en a été de même en ce qui concerne la réalisation des projets planifiés au cours du dernier exercice.

2.3.6 Les suivis en matière de sécurité de l'information

Pour faire le suivi des objectifs 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 2018-2019, la Commission a notamment rempli sa déclaration des risques à portée gouvernementale de même qu'elle a réalisé plusieurs activités misant sur les bonnes pratiques en sécurité de l'information.

17. Ces données ne tiennent pas compte des amortissements.

3

L'EXERCICE DE LA JURIDICTION ET DES FONCTIONS DE RÉGULATION

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 de mettre en circulation ou d'exploiter 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 2019, 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 19

COTE DE SÉCURITÉ DES PEVL EN RÈGLE[18] SELON LE TYPE DE TRANSPORT
(Au 31 mars 2019)

Type de transport	Satisfaisant non audité	Satisfaisant	Conditionnel	Total
Marchandises	52 829	666	226	53 721
Personnes	1 600	42	50	1 692
Marchandises et personnes	480	11	2	493
Total	**54 909**	**719**	**278**	**55 906**

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 de mettre en circulation ou d'exploiter un véhicule lourd en lui décernant une cote de sécurité « insatisfaisant ». Cette année, 115 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, 108 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 de celle-ci. Ces personnes se voient du coup interdire la mise en circulation ou l'exploitation 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, 40 administrateurs ont reçu cette cote.

18. 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.

Tableau 20

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	2019	2018	2017
Satisfaisant	108	133	74
Conditionnel	66	82	47
Insatisfaisant	49	82	36
Administrateur insatisfaisant	40	59	29
Total	**263**	**356**	**186**

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, 12 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 21

NOMBRE DE PEVL OU D'ADMINISTRATEURS DONT LA COTE DE SÉCURITÉ A ÉTÉ MODIFIÉE
(Au 31 mars)

Modification	2019
De conditionnel à satisfaisant	46
De conditionnel à insatisfaisant	12
D'insatisfaisant à satisfaisant	4
D'insatisfaisant à conditionnel	3
Administrateur ayant obtenu la cote insatisfaisant	9
Administrateur s'étant vu retirer la cote insatisfaisant	7
Total	**81**

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 2018-2019, 234 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 22

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	2019	2018	2017
Aucune	105	135	68
Imposition de conditions ou mesures	63	53	56
Interdiction de conduire un véhicule lourd	66	80	32
Total	**234**	**268**	**156**

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 neuf 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 19 chauffeurs et modifié les mesures relatives à deux 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 d'arbitre ou de médiateur 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, huit décisions ont été rendues par un arbitre désigné par la Commission.

Au 31 mars 2019, on dénombrait 5 147 camionneurs inscrits dans le Registre du camionnage en vrac. Par ailleurs, 78 titulaires exploitaient 94 permis de courtage.

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 ou 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 notamment autorisé la délivrance à l'entreprise Uber d'un nouveau permis d'intermédiaire en services de transport par taxi, à la suite de la prolongation du projet pilote la concernant. En mars 2019, elle a aussi délivré un permis d'intermédiaire à la Coop de solidarité Eva, à la suite de la modification du Projet pilote concernant des services de transport rémunéré de personnes demandés exclusivement par application mobile.

La Commission a également la responsabilité d'établir la tarification des services de transport par taxi et de faire vérifier et sceller les taximètres. Pour une première fois depuis 2012, les tarifs de transport par taxi ont connu une hausse de 2,5 %, et ce, à compter du 1er juin 2018.

Puisque la Commission exerce sa compétence sur l'ensemble du territoire québécois, tous les titulaires de permis doivent respecter les tarifs en vigueur 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 en vigueur ou qui est accusé d'une infraction criminelle, et ce, jusqu'à ce qu'il ait été jugé par le tribunal compétent.

Au total, 8 370 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 23

RÉPARTITION DU NOMBRE DE TITULAIRES ET DE PERMIS SELON LA CATÉGORIE[19]
(Au 31 mars 2019)

Catégorie de permis de propriétaire de taxi	Titulaires	Permis
Services réguliers	6 108	7 716
Services pour besoins particuliers	325	353
Services de limousine	146	177
Services de limousine de grand luxe	66	124
Total	**6 645**	**8 370**

À la même date, 30 intermédiaires en services de transport par taxi détenaient 31 permis. Ces données excluent toutefois les intermédiaires de l'île de Montréal, qui relèvent du Bureau du taxi de Montréal.

Par ailleurs, à la demande du ministre des Transports, la Commission a tenu, les 26 et 27 février 2019, une consultation publique relativement au Projet de décret concernant le regroupement des agglomérations de taxi de Charlesbourg, de l'Est de Québec, de Québec, de Sainte-Foy-Sillery, de Saint-Émile, de Val-Bélair et de Wendake. La Commission s'est également rendue à Saint-Jérôme, le 26 février 2019, afin d'entendre les représentations du public sur le Projet de décret concernant le regroupement des agglomérations de taxi de Saint-Jérôme et de Prévost.

3.1.4 Le transport par autobus

Le réseau de transport interurbain par autobus demeure 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 établir des restrictions à l'exploitation d'un permis, le suspendre ou le révoquer 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 342 municipalités au Québec.

19. Un même titulaire peut détenir des permis de différentes catégories. À la fin de l'exercice, on comptait 6 554 titulaires détenteurs d'au moins un permis.

Tableau 24

RÉPARTITION DU NOMBRE DE TITULAIRES ET DE PERMIS SELON LA CATÉGORIE[20] (Au 31 mars 2019)		
Catégorie de permis	**Titulaires**	**Permis**
Transport nolisé	200	427
Transport par abonnement	158	275
Transport des élèves	47	58
Location	35	36
Transport interurbain	29	72
Transport touristique	31	48
Transport aéroportuaire	18	23
Transport urbain	3	4
Total	**521**	**943**

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 25

RÉPARTITION DU NOMBRE DE TITULAIRES ET DE PERMIS SELON LA CATÉGORIE (Au 31 mars 2019)		
Catégorie de permis	**Titulaires**	**Permis**
Passagers	81	163
Traversier	10	12
Total	**91**	**175**

20. Un même titulaire peut détenir des permis de différentes catégories. À la fin de l'exercice, on comptait 358 titulaires détenteurs d'au moins un permis.

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 2019, 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, ce qu'elle n'a pas fait au cours du dernier exercice.

3.2 Les inspections

Afin 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 de véhicules.

Au cours de l'exercice 2018-2019, les inspecteurs ont réalisé plus d'un millier d'interventions, dont la plupart touchaient 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 visent également à les soutenir dans la mise en place de bonnes pratiques. Les inspecteurs vérifient par ailleurs le profil des conducteurs dont le comportement est à risque.

Tableau 26

ÉVOLUTION DU NOMBRE D'INSPECTIONS VISANT DES CVL ET DES PEVL[21] SELON LE TYPE D'INTERVENTION
(Au 31 mars)

Type d'intervention	2019[22]	2018	2017
Inspection auprès des CVL	244	281	303
Suivi des conditions imposées aux CVL	62	66	73
Inspection auprès des PEVL	292	365	325
Suivi des conditions imposées aux PEVL	79	108	81
Demande de réévaluation de cote des PEVL	57	50	89
Total	**734**	**870**	**871**

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

22. La Commission a par ailleurs effectué 79 interventions d'autres natures dans ce même secteur en 2018-2019.

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 chargés de vérifier et de sceller les taximètres. Au cours de l'exercice 2018-2019, un peu plus de 150 interventions ont été réalisées dans ce secteur.

Dans le secteur du courtage en services de camionnage en vrac, les inspecteurs s'assurent, entre autres, 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, 25 interventions ont été accomplies à ces fins.

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. En 2018-2019, cinq interventions ont ainsi été effectuées par l'équipe d'inspection, 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 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 27

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DÉCISIONS RENDUES PAR SECTEUR DE TRANSPORT[23]
(Au 31 mars)

Secteur de transport	2019	2018	2017
PECVL	1 241	1 352	1 149
Taxi	938	861	785
Vrac	573	590	680
Autobus	248	258	284
Maritime	98	100	106
Ferroviaire	2	0	1
Total	**3 100**	**3 161**	**3 005**

Cette année, 3 099 décisions[24] uniques ont été rendues dans les divers secteurs de transport comme le montre le tableau suivant.

Tableau 28

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DÉCISIONS SELON LE PROCESSUS DÉCISIONNEL[25]
(Au 31 mars)

Processus décisionnel	2019	2018	2017
Décision sur dossier	1 087	1 145	1 066
Décision après audience	1 015	987	833
Décision par une personne désignée	984	1 010	1 089
Décision sur demande accessoire[26]	13	19	14
Total	**3 099**	**3 161**	**3 002**

23. Une décision peut toucher plus d'un secteur de transport.
24. Ce qui exclut les décisions de rectification.
25. Voir la note 23.
26. Il s'agit d'une décision disposant d'une demande de permission de réviser une décision rendue par la Commission.

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, 16 décisions ont fait l'objet d'une demande de révision.

Cinq permissions de réviser ont été rejetées. L'exécution de cinq autres décisions a été suspendue, la Commission ayant accordé la permission qu'elles soient révisées. Une décision a par ailleurs fait l'objet d'une révision sur le fond accordée. Enfin, le traitement des cinq décisions restantes débutera au cours de la prochaine année.

De plus, six décisions ayant fait l'objet d'une demande de révision au cours du dernier exercice ont aussi été traitées cette année.

Deux permissions de réviser ont été rejetées. Quatre décisions ont de plus fait l'objet d'une révision sur le fond : trois ont été accordées et une a été rejetée.

Finalement, une décision demeure en attente d'être revisée sur le fond après que le TAQ a ordonné à la Commission de ce faire.

3.4.2 L'appel

Cette année, 12 décisions ont été portées en appel. Quatre recours ont été abandonnés et les huit autres demeuraient en attente d'une audience.

4

LES RÉALISATIONS PAR RAPPORT AU PLAN STRATÉGIQUE 2018-2023

4 LES RÉALISATIONS PAR RAPPORT AU PLAN STRATÉGIQUE 2018-2023

Le Plan stratégique 2018-2023 de la Commission, déposé à l'Assemblée nationale au printemps 2018, définit les orientations stratégiques qu'elle s'est fixées pour cette période. La présente section rend compte des résultats de la première année de son application.

4.1 Les résultats

ENJEU 1

Des effets durables sur la sécurité et une régulation actualisée

ORIENTATION 1.1

Valider l'amélioration des comportements sécuritaires des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds

Objectif 1.1.1

Mesurer les effets des décisions de la Commission auprès des PECVL à risque

Indicateur	Cible
Nombre d'analyses effectuées	Deux analyses PEVL (cohorte 2016-2017) : une première au 31 octobre 2019 une seconde au 31 octobre 2020 Deux analyses CVL (cohorte 2018-2019) : une première au 31 octobre 2021 une seconde au 31 octobre 2022
% des PEVL ayant amélioré leur comportement	90 % au 31 octobre 2019 90 % au 31 octobre 2020
% des CVL ayant amélioré leur comportement	90 % au 31 octobre 2021 90 % au 31 octobre 2022

RÉSULTATS

Il importe de souligner ici que les analyses que prévoit faire la Commission sur les CVL porteront sur les conducteurs ayant fait l'objet d'une décision en 2016-2017 plutôt qu'en 2018-2019. Ce changement devient nécessaire du fait que la SAAQ compte appliquer de nouvelles politiques d'évaluation des PEVL et des CVL à partir de l'automne 2020. Dans ce contexte, les données compilées aux dossiers de comportement des PEVL

et des CVL avant et après l'entrée en vigueur de ces politiques ne seront plus comparables, d'où la modification apportée à la période de référence initialement annoncée dans le plan stratégique.

Objectif 1.1.2

Assurer l'efficacité de nos interventions auprès des sociétés de transport en commun

Indicateur	Cible
% des recommandations faites dans le cadre du processus d'audit et mises en œuvre par les neuf sociétés	80 % au 30 juin 2019
Révision du mécanisme de suivi du comportement complétée	31 mars 2020

RÉSULTATS

Les travaux prévus à ce sujet sont déjà en cours de réalisation.

À cette fin, un questionnaire a été distribué aux neuf sociétés afin de vérifier notamment l'atteinte de la cible de mise en œuvre des recommandations au 30 juin 2019.

ORIENTATION 1.2

Soutenir les processus décisionnels de la Commission en matière de transport par taxi

Objectif 1.2.1

Élaborer un nouveau modèle de détermination des tarifs

Indicateur	Cible
Nouveau modèle déposé	31 décembre 2019
Indice des coûts du taxi (ICT) révisé	30 septembre 2020

RÉSULTATS

Les analyses devant mener à l'actualisation du mécanisme de fixation des tarifs et du modèle d'indice des coûts du taxi (ICT) ont été suspendues en raison du dépôt du projet de loi 17 sur le transport rémunéré de personnes par automobile, qui préconise une importante réforme de l'encadrement du transport par taxi. En fonction des résultats des travaux parlementaires, la Commission se questionnera sur la pertinence des projets annoncés dans le plan stratégique et, le cas échéant, en reverra les paramètres et l'échéancier.

Objectif 1.2.2

Actualiser les connaissances sur le transport par taxi accessible aux personnes handicapées sur l'île de Montréal

Indicateur	Cible
Étude réalisée et diffusée	30 septembre 2020

RÉSULTATS

Cet objectif demeure une préoccupation importante pour la Commission. Toutefois, en fonction des résultats des travaux parlementaires sur le projet de loi 17, la Commission réévaluera la pertinence de procéder à l'étude initialement prévue et, s'il y a lieu, en reverra les paramètres et l'échéancier.

ENJEU 2

Une prestation de services de qualité

ORIENTATION 2.1

Faire évoluer nos façons de faire dans une perspective d'efficience et d'efficacité

Objectif 2.1.1

Améliorer les processus pour rendre une décision dans l'exercice de nos fonctions juridictionnelles les plus courantes

Indicateur	Cible
Dépôt d'un rapport d'analyse sur les processus actuels	30 juin 2020
% des processus décisionnels visés par le rapport et ayant été améliorés	60 % au 31 mars 2021 70 % au 31 mars 2022 80 % au 31 mars 2023

RÉSULTATS

Le Service de l'optimisation des processus et de l'amélioration continue a été créé, en janvier 2019, afin de donner à la Commission tous les moyens d'atteindre cet objectif phare du Plan stratégique 2018-2023. Cette unité a pour principal mandat de guider le tribunal dans l'optimisation de ses processus afin d'en améliorer la performance, de bonifier la prestation de services aux clientèles et de développer une culture organisationnelle d'amélioration continue. Des membres du personnel de la Commission ont déjà intégré ce nouveau service, qui s'enrichira également de quelques autres ressources détenant une expertise spécifique en méthodologie Lean.

Objectif 2.1.2

Mesurer de façon continue l'évolution de la satisfaction de notre clientèle

Indicateur	Cible
Implantation d'un système de sondage post-transactionnel	30 septembre 2020
Taux de satisfaction de la clientèle	90 % annuellement à compter du 31 mars 2021

RÉSULTATS

Un plan d'action a été élaboré afin de mettre en place, d'ici septembre 2020, le sondage prévu.

ENJEU 3

Le maintien d'une équipe compétente et engagée

ORIENTATION 3.1

Assurer le développement continu des compétences et la polyvalence

Objectif 3.1.1

Se doter d'une stratégie organisationnelle de gestion des compétences et de l'expertise

Indicateur	Cible
Stratégie déposée	Au 31 octobre 2019
% des membres du personnel dont l'évaluation du rendement prévoit un programme de formation individualisé	60 % au 30 septembre 2020 70 % au 30 septembre 2021 80 % au 30 septembre 2022
% des membres du personnel occupant un emploi en situation critique pour lesquels un plan d'action en matière de transfert d'expertise a été élaboré	70 % au 31 mars 2020 80 % au 31 mars 2021 90 % au 31 mars 2022

RÉSULTATS

Les travaux d'élaboration de la stratégie suivent leur cours.

ORIENTATION 3.2

Valoriser le savoir et la créativité

Objectif 3.2.1

Mettre à contribution les membres du personnel dans la réalisation de projets organisationnels mobilisateurs

Indicateur	Cible
Nombre de projets auxquels les membres du personnel ont contribué	Trois projets d'ici le 31 mars 2021 Deux projets supplémentaires d'ici le 31 mars 2023

RÉSULTATS

Un premier projet organisationnel a été réalisé au printemps 2018 avec le dépôt du nouveau plan stratégique 2018-2023.

Lors de sa préparation, la Commission a en effet jugé opportun de mettre à l'essai un mécanisme participatif de consultation des membres du personnel. Un comité formé de volontaires provenant de tous les secteurs de la Commission a donc été appelé à commenter et à bonifier les propositions élaborées par la direction en rapport avec le contenu du futur plan stratégique.

Cette démarche des plus fructueuses a permis de faire participer activement toutes les personnes ayant manifesté de l'intérêt à enrichir cette réflexion de leurs suggestions.

4.2 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 29

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 2018-2019	Dépenses 2017-2018
Transport par véhicule lourd, y compris la mise en œuvre de l'orientation 1.1 : Valider l'amélioration des comportements sécuritaires des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds	5 673,8	5 396
Transport par taxi, y compris la mise en œuvre de l'orientation 1.2 : Soutenir le processus décisionnel de la Commission en matière de transport par taxi	1 891,3	1 799
Camionnage en vrac	1 260,8	1 199
Autres secteurs de transport : Encadrer le transport par autobus, ainsi que le transport ferroviaire et maritime	1 681,1	1 599
Amélioration globale des services[27], y compris la mise en œuvre de l'orientation 2.1 : Faire évoluer nos façons de faire dans une perspective d'efficience et d'efficacité	682	724
Total	**11 189**	**10 717**

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

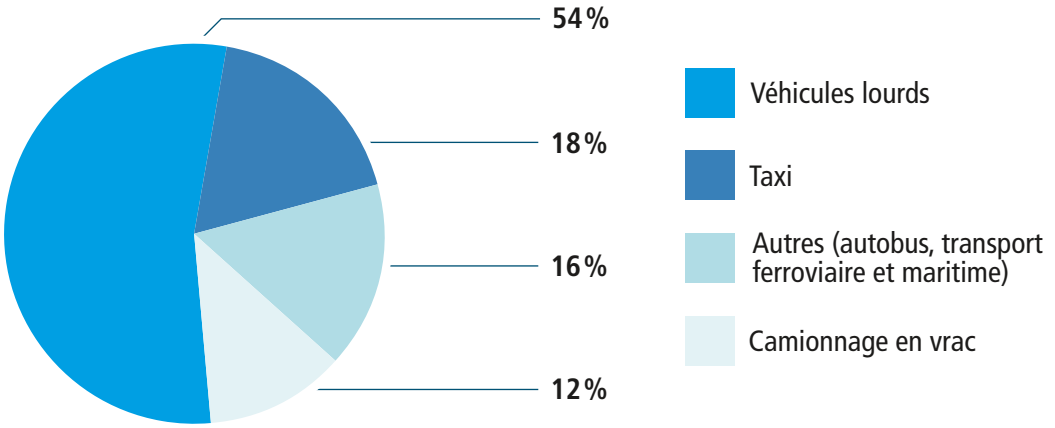
Tableau 30

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 2018-2019	Effectif utilisé 2017-2018
Transport par véhicule lourd, y compris la mise en œuvre de l'orientation 1.1 : Valider l'amélioration des comportements sécuritaires des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds	95 222,5	94 718,7
Transport par taxi, y compris la mise en œuvre de l'orientation 1.2 : Soutenir le processus décisionnel de la Commission en matière de transport par taxi	31 740,8	31 572,9
Camionnage en vrac	21 160,6	21 048,6
Autres secteurs de transport : Encadrer le transport par autobus, ainsi que le transport ferroviaire et maritime	28 214,1	28 064,8
Amélioration globale des services, y compris la mise en œuvre de l'orientation 2.1 : Faire évoluer nos façons de faire dans une perspective d'efficience et d'efficacité	13 989	13 697
Total	**190 327**	**189 102**

Graphique 1

RÉPARTITION DES DÉPENSES DE LA COMMISSION PAR CHAMP DE COMPÉTENCE



5

LES SERVICES À LA CLIENTÈLE ET LES RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES

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

Toujours soucieuse d'offrir des services de qualité, la Commission a apporté, au cours de la dernière année, plusieurs améliorations visant plus particulièrement :

- 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, rapides et économiques ;
- l'enrichissement du contenu informationnel du site Web par :
  - la mise à jour des sections « La Commission » et « Décisions » ;
  - la mise en place d'une nouvelle section concernant les nominations et les appels de candidatures des membres de la Commission.

5.1 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 sécurisé, 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 2018-2019, 88 % 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 31

REGISTRE DES PEVL – UTILISATION DES SERVICES EN LIGNE (Au 31 mars 2019)			
	Total (N^bre)	**Services en ligne (N^bre)**	**Utilisation des services en ligne (%)**
Demandes	55 906	49 460	88
Inscriptions	4 778	3 060	64
Mises à jour	51 128	46 400	91

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, soit la même proportion qu'en 2017-2018. Au cours de la même période, cette proportion a atteint 91 % pour les mises à jour faites dans ce Registre contre 89 % en 2017-2018, soit une hausse de 2 %.

Tableau 32

REGISTRE DES PEVL – ÉVOLUTION DU NOMBRE D'INSCRIPTIONS ET DE MISES À JOUR (Au 31 mars)			
	2019	**2018**	**2017**
Inscriptions	4 778	4 961	5 167
Mises à jour	51 128	51 371	51 528
Total	**55 906**	**56 332**	**56 695**

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 inscrite 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, 1 410 personnes ou entreprises.

5.2 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	> 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	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 :
	98,5 % – Vous faire connaître notre identité lorsque nous communiquons avec vous
	98 % – Adopter un comportement respectueux et courtois
	90 % – Utiliser un langage clair
	91 % – Écouter attentivement vos besoins

Thème	Disponibilité de nos services
Indicateur	Le taux de disponibilité des services
Objectifs de service	> 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	Le taux de disponibilité de nos services a été de 99 %. Le bureau de Québec a été fermé à quatre reprises en raison de circonstances indépendantes de sa volonté (pannes électriques et tenue du Sommet du G7). Néanmoins, le bureau de Montréal a pris le relais pour l'ensemble des services, à l'exception de ceux offerts au comptoir du bureau de Québec.

2. Nos engagements particuliers

Thème	Qualité des services à la clientèle et délais		
Objectifs de service	**Indicateurs et cibles**	**Résultats 2018-2019**	**Résultats 2017-2018**
Prendre votre appel en 3 minutes ou moins	90 % des appels	87 %	93 %
Vous rencontrer dans les 20 minutes suivant votre arrivée	90 % des rencontres	93 %	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 %	100 %
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 %	100 %
> 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 dépassé ou atteint les cibles fixées, à l'exception de celle concernant l'objectif de prendre les appels en trois minutes ou moins. À la suite du dépôt du projet de loi 17, la Commission a en effet reçu un grand nombre d'appels de titulaires de permis de propriétaire de taxi préoccupés par l'avenir de leur industrie. Dans ce contexte particulier, les membres du personnel du Service à la clientèle ont pris le temps nécessaire pour accueillir leurs préoccupations et les renseigner du mieux qu'ils le pouvaient.

3. Nos engagements lors d'une audience

Thème	Accessibilité, fonctionnement et délais		
Objectifs de service	**Indicateurs et cibles**	**Résultats 2018-2019**	**Résultats 2017-2018**
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	ND
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	94 %	100 %
> 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	93 %	100 %
Résultats	Le nombre d'audiences tenues en visioconférence n'est pas disponible pour l'année en cours, bien que cette offre de service demeure une priorité pour la Commission. Tous les autres résultats ont atteint ou dépassé les cibles.		

4. Commentaires ou plaintes sur la qualité de nos services

Thème	Gestion des plaintes		
Objectifs de service	**Indicateurs et cibles**	**Résultats 2018-2019**	**Résultats 2017-2018**
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	Cette année, 20 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 14 jours.		

5.3 La concertation avec les partenaires

Plusieurs partenaires contribuent à l'atteinte des objectifs de la Commission. Ainsi, le ministère 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 vérifient et scellent les 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 ministérielle 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.

6

L'APPLICATION DES OBLIGATIONS LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

6 L'APPLICATION DES OBLIGATIONS LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

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

Bilan des demandes reçues et traitées en 2018-2019

Tableau 33

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES REÇUES (Au 31 mars 2019)	66

Tableau 34

NOMBRE DE DEMANDES TRAITÉES EN FONCTION DE LEUR NATURE ET DES DÉLAIS

Délais de traitement	Nature des demandes traitées (Au 31 mars 2019)		
	Demandes d'accès		Rectification (N^bre)
	Documents administratifs (N^bre)	Renseignements personnels (N^bre)	
0 à 20 jours	54	5	0
21 à 30 jours	2	1	0
31 jours ou plus (le cas échéant)	2	0	0
Total	**58**	**6**	**0**

Tableau 35

NOMBRE DE DEMANDES TRAITÉES EN FONCTION DE LEUR NATURE ET DE LA DÉCISION RENDUE				
Décision rendue	**Nature des demandes traitées (Au 31 mars 2019)**			**Dispositions de la Loi invoquées**
	Demandes d'accès		**Rectification (N^bre)**	
	Documents administratifs (N^bre)	**Renseignements personnels (N^bre)**		
Acceptée (entièrement)	20	6	0	
Acceptée (partiellement)	15	0	0	9, 14, 23, 24, 28, 29.1, 37, 38, 53, 55
Refusée (entièrement)	10	0	0	
Autres	13	0	0	47(3)

Tableau 36

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	1

Aucune demande d'accès n'a fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable. Par ailleurs, une demande de révision à la Commission d'accès à l'information a été retirée à la suite d'explications fournies par la Commission quant au respect des délais légaux de traitement de la demande d'accès initiale.

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 continuer à soutenir la mise en œuvre de la Loi sur le développement durable, le gouvernement a adopté, en octobre 2015, la 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 recherché

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

RÉSULTATS

Aucune action n'a été réalisée.

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 recherché

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 au transport 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 pour adapter le 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 1er 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 dès l'année 2016-2017.

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, qui est complété à environ 25 %, se poursuit et pourrait être mis en place au cours de 2019.

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 devait développer un outil pour l'ensemble des ministères et organismes, mais n'y a pas donné suite. La Commission a donc développé un outil qui sera utilisé d'ici le 31 mars 2020.

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. Au cours du dernier exercice, la Commission a diffusé 21 capsules qui traitaient notamment des thèmes de l'environnement, du transport collectif, de la biodiversité 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 2018-2019, l'accueil des employés du bureau de Québec a comporté un volet qui touche le développement durable, par la présentation des programmes d'abonnement au transport en commun.

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

Au cours de l'exercice 2018-2019, la Commission a diffusé une capsule de promotion au sujet de ses deux bibliothèques/CDthèques.

6.3 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 1er 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 37

DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD DES ORGANISMES PUBLICS
(Au 31 mars 2019)

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	0
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**

6.4 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 vise à assurer que les dispositions de la Charte de la langue française sont connues et observées à la Commission, tout en tenant compte de ses spécificités. Conformément à l'article 28 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, la politique linguistique doit être révisée au moins tous les cinq ans. La Commission s'est ainsi engagée à réviser sa politique au cours de l'année 2019.

Par ailleurs, comme chaque année, la Commission a fait la promotion de la langue française à l'occasion de la Francofête 2019 par une annonce dans l'intranet. En outre, la personne mandataire de la politique linguistique a répondu aux diverses demandes d'information sur l'application de la politique qui lui ont été soumises.

6.5 L'allègement 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'allègement réglementaire et administratif – Pour une réglementation intelligente (modifiée en décembre 2017), ainsi que par le Plan d'action gouvernemental 2016-2018 en matière d'allègement 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 qui détermine la nature, le nombre et la fréquence des exigences réglementaires qu'elle doit appliquer.

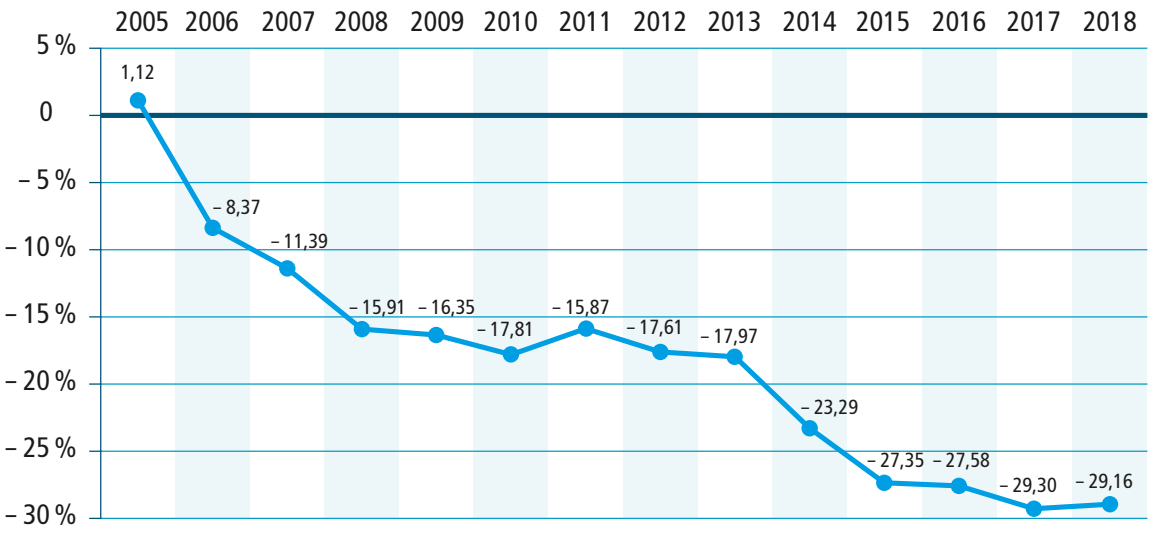
Dans ce contexte, la Commission s'est dotée d'un Plan de réduction du coût des formalités administratives 2016-2018. Dès l'exercice 2016-2017, la Commission avait atteint son objectif de simplifier les formulaires du secteur autobus. Par ailleurs, la Commission a également enregistré, au cours de la période couverte par le plan, une progression des nouvelles inscriptions ainsi que des mises à jour en ligne. En effet, au 31 mars 2019, 64 % des inscriptions dans le Registre des PEVL avaient été effectuées au moyen des services en ligne de la Commission, soit une augmentation de 2 % par rapport à 2016-2017. Quant aux mises à jour, cette proportion atteignait, à la même date, 91 % contre 86 % en 2016-2017, soit une hausse de 5 %.

En ce qui concerne son Plan de réduction des délais, la Commission a réduit de 37 jours, soit de 36 %, le délai nécessaire à l'obtention des permis de transport par autobus, qui est ainsi passé de 103 à 66 jours ouvrables pour la durée du plan. Quant aux mesures visant les secteurs du taxi et du transport maritime, la Commission a choisi d'adapter sa stratégie eu égard à la réforme envisagée dans l'industrie du taxi et les engagements inscrits au 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 1er avril 2004 et le 31 mars 2019, la Commission a réduit ses coûts de 29,2 %. 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.

Graphique 2

ÉVOLUTION DES FRAIS IMPOSÉS AUX ENTREPRISES PAR RAPPORT À 2004



6.6 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 1er 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 2018-2019, les dépenses de la Commission ont été de 11 189 milliers de dollars, tandis que ses revenus se sont établis à 6 716 milliers de dollars, ce qui équivaut à un niveau d'autofinancement de 60 %, soit sensiblement le même que celui de l'an dernier (60,3 %).

6.7 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 2018-2019. 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 121 permis de propriétaire de taxi dont 82 ont été rattachés à un véhicule accessible aux fauteuils roulants, ce qui représente 68 % de l'ensemble des permis délivrés l'an dernier. Ce nombre comprend 23 permis réguliers et 59 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 2019, on comptait au total 723 permis actifs rattachés à un véhicule accessible, répartis dans les catégories apparaissant dans le tableau suivant :

Tableau 38

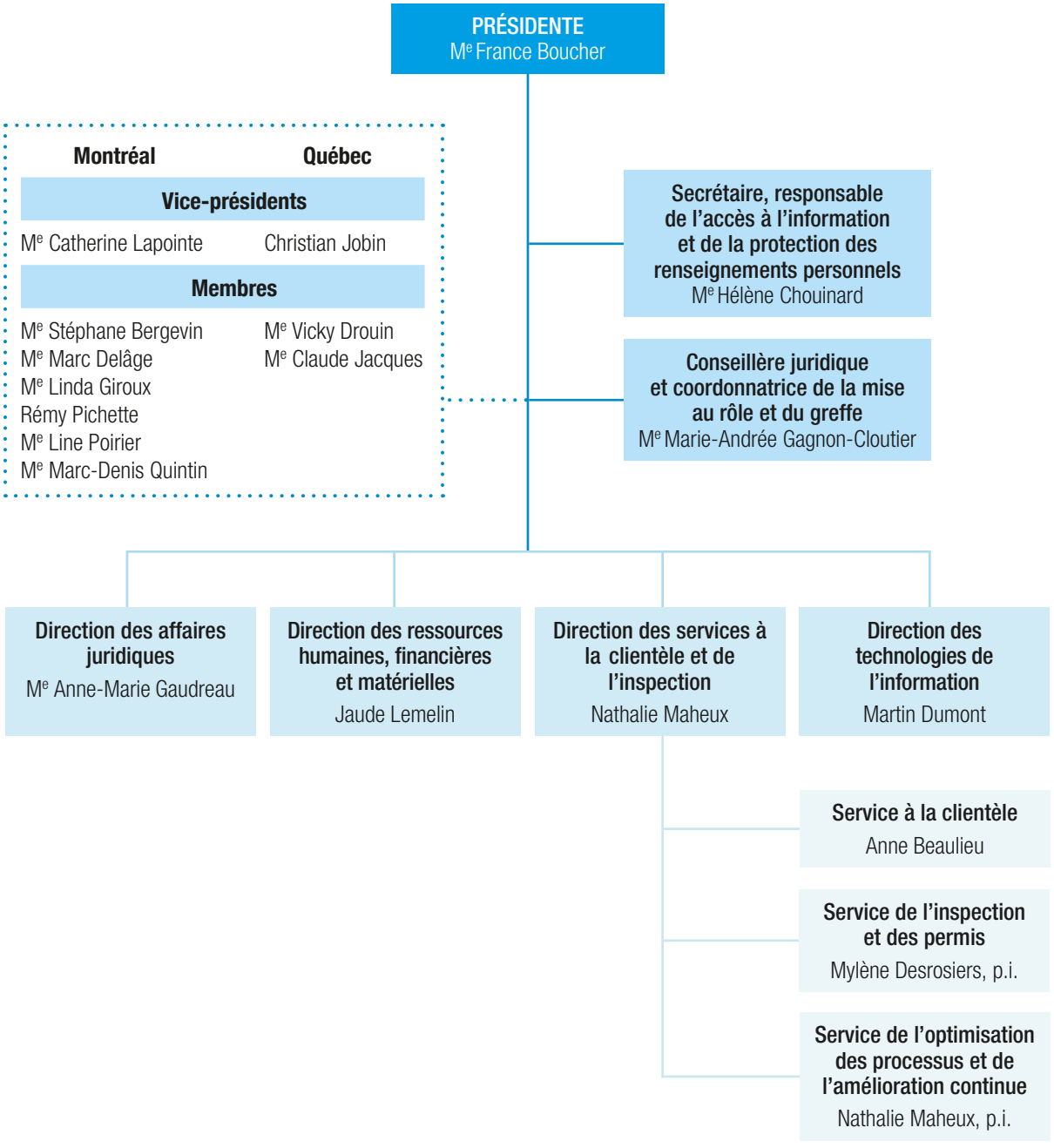
RÉPARTITION DU NOMBRE DE PERMIS RATTACHÉS À UN VÉHICULE ACCESSIBLE SELON LA CATÉGORIE DE PERMIS
(Au 31 mars 2019)

Catégorie de permis	Nombre
Services réguliers	369
Services pour besoins particuliers	354
Total	**723**

ANNEXES

ANNEXE I

L'organigramme



ANNEXE II

Plan stratégique – Tableau synoptique

ENJEU	ORIENTATION STRATÉGIQUE	OBJECTIF STRATÉGIQUE
1 Des effets durables sur la sécurité et une régulation actualisée	**1.1 Valider l'amélioration des comportements sécuritaires des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds**	1.1.1 Mesurer les effets des décisions de la Commission auprès des PECVL à risque
		1.1.2 Assurer l'efficacité de nos interventions auprès des sociétés de transport en commun
	1.2 Soutenir le processus décisionnel de la Commission en matière de transport par taxi	1.2.1 Élaborer un nouveau modèle de détermination des tarifs
		1.2.2 Actualiser les connaissances sur le transport par taxi accessible aux personnes handicapées sur l'île de Montréal
2 Une prestation de services de qualité	**2.1 Faire évoluer nos façons de faire dans une perspective d'efficience et de qualité**	2.1.1 Améliorer les processus pour rendre une décision dans l'exercice de nos fonctions juridictionnelles les plus courantes
		2.1.2 Mesurer de façon continue l'évolution de la satisfaction de notre clientèle
3 Le maintien d'une équipe compétente et engagée	**3.1 Assurer le développement continu des compétences et la polyvalence**	3.1.1 Se doter d'une stratégie organisationnelle de gestion des compétences et de l'expertise
	3.2 Valoriser le savoir et la créativité	3.2.1 Mettre à contribution les membres du personnel dans la réalisation de projets organisationnels mobilisateurs

INDICATEUR ET CIBLE

Indicateur : Nombre d'analyses effectuées
Cible : Deux analyses PEVL (cohorte 2016-2017) : une première au 31 octobre 2019 et une seconde au 31 octobre 2020
Deux analyses CVL (cohorte 2018-2019) : une première au 31 octobre 2021 et une seconde au 31 octobre 2022

Indicateur : % des PEVL ayant amélioré leur comportement
Cible : 90 % au 31 octobre 2019 et 90 % au 31 octobre 2020

Indicateur : % des CVL ayant amélioré leur comportement
Cible : 90 % au 31 octobre 2021 et 90 % au 31 octobre 2022

Indicateur : % des recommandations faites dans le cadre du processus d'audit et mises en œuvre par les neuf sociétés
Cible : 80 % au 30 juin 2019

Indicateur : Révision du mécanisme de suivi du comportement complétée
Cible : 31 mars 2020

Indicateur : Nouveau modèle déposé
Cible : 31 décembre 2019

Indicateur : Indice des coûts du taxi (ICT) révisé
Cible : 30 septembre 2020

Indicateur : Étude réalisée et diffusée
Cible : 30 septembre 2020

Indicateur : Dépôt d'un rapport d'analyse sur les processus actuels
Cible : 30 juin 2020

Indicateur : % des processus décisionnels visés par le rapport et ayant été améliorés
Cible : 60 % au 31 mars 2021, 70 % au 31 mars 2022 et 80 % au 31 mars 2023

Indicateur : Implantation d'un système de sondage post-transactionnel
Cible : 30 septembre 2020

Indicateur : Taux de satisfaction de la clientèle
Cible : 90 % annuellement à compter du 31 mars 2021

Indicateur : Stratégie déposée
Cible : Au 31 octobre 2019

Indicateur : % des membres du personnel dont l'évaluation du rendement prévoit un programme de formation individualisé
Cible : 60 % au 30 septembre 2020, 70 % au 30 septembre 2021 et 80 % au 30 septembre 2022

Indicateur : % des membres du personnel occupant un emploi en situation critique pour lesquels un plan d'action en matière de transfert d'expertise a été élaboré
Cible : 70 % au 31 mars 2020, 80 % au 31 mars 2021 et 90 % au 31 mars 2022

Indicateur : Nombre de projets auxquels les membres du personnel ont contribué
Cible : Trois projets d'ici le 31 mars 2021 et deux projets supplémentaires d'ici le 31 mars 2023

ANNEXE III

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

ANNEXE IV

Le code d'éthique et les règles de déontologie des membres de la Commission

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.

ANNEXE V

Liste des tableaux et graphiques

Tableau 1	Effectif utilisé	13
Tableau 2	Répartition de l'effectif utilisé selon la catégorie d'emploi	13
Tableau 3	Répartition de l'effectif régulier selon le secteur d'activité	14
Tableau 4	Répartition des personnes embauchées selon le statut d'emploi	14
Tableau 5	Répartition des personnes ayant pris leur retraite selon la catégorie d'emploi	15
Tableau 6	Évolution du taux de départ volontaire du personnel régulier	15
Tableau 7	Taux d'embauche des membres des groupes cibles par statut d'emploi	16
Tableau 8	Évolution du taux d'embauche des membres des groupes cibles par statut d'emploi	16
Tableau 9	Évolution du taux de représentativité des membres des groupes cibles excluant ceux des minorités visibles et ethniques	17
Tableau 10	Évolution du taux de représentativité des membres des minorités visibles et ethniques par région	18
Tableau 11	Taux de représentativité des membres des minorités visibles et ethniques au sein du personnel d'encadrement	18
Tableau 12	Taux d'embauche des femmes par statut d'emploi	19
Tableau 13	Taux de représentativité des femmes par catégorie d'emploi	19
Tableau 14	Nombre de jours de formation selon la catégorie d'emploi	20
Tableau 15	Répartition des dépenses totales de formation selon l'orientation	20
Tableau 16	Évolution de quelques données relatives à la formation	21
Tableau 17	Revenus et dépenses de l'exercice se terminant le 31 mars	22
Tableau 18	Coûts prévus et coûts réels en ressources informationnelles selon le type d'activité	25
Tableau 19	Cote de sécurité des PEVL en règle selon le type de transport	30
Tableau 20	Évolution du nombre de PEVL ou d'administrateurs touchés par une décision rendue à la suite d'une vérification de comportement selon la cote	31

Tableau 21	Nombre de PEVL ou d'administrateurs dont la cote de sécurité a été modifiée	31
Tableau 22	Évolution du nombre de CVL touchés par une décision rendue à la suite d'une évaluation de comportement selon le type de sanction	32
Tableau 23	Répartition du nombre de titulaires et de permis selon la catégorie	34
Tableau 24	Répartition du nombre de titulaires et de permis selon la catégorie	35
Tableau 25	Répartition du nombre de titulaires et de permis selon la catégorie	35
Tableau 26	Évolution du nombre d'inspections visant des CVL et des PEVL selon le type d'intervention	36
Tableau 27	Évolution du nombre de décisions rendues par secteur de transport	38
Tableau 28	Évolution du nombre de décisions selon le processus décisionnel	38
Tableau 29	Évolution de la répartition des dépenses réelles selon le champ de compétence et l'orientation stratégique	48
Tableau 30	Répartition de l'effectif utilisé selon le champ de compétence et l'orientation stratégique	49
Graphique 1	Répartition des dépenses de la Commission par champ de compétence	49
Tableau 31	Registre des PEVL – Utilisation des services en ligne	54
Tableau 32	Registre des PEVL – Évolution du nombre d'inscriptions et de mises à jour	54
Tableau 33	Nombre total de demandes reçues	61
Tableau 34	Nombre de demandes traitées en fonction de leur nature et des délais	61
Tableau 35	Nombre de demandes traitées en fonction de leur nature et de la décision rendue	62
Tableau 36	Nombre total de demandes d'accès et nombre d'avis de révision	62
Tableau 37	Divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics	70
Graphique 2	Évolution des frais imposés aux entreprises par rapport à 2004	72
Tableau 38	Répartition du nombre de permis rattachés à un véhicule accessible selon la catégorie de permis	73

Commission
des transports
Québec