RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2020-2021

COMMISSION
DES TRANSPORTS
DU QUÉBEC



Votre gouvernement

Québec

COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC

2020-2021

Rapport annuel de gestion

Québec

Photo de la page couverture : Steven Goyette et Anne-Sophie Goyette

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 – 2021
Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN pour la version électronique : 978-2-550-89717-0
ISBN pour la version imprimée : 978-2-550-89716-3

© Gouvernement du Québec, 2021

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 • PROCESSED CHLORINE FREE • SANS

Garant des forêts intactes[MC]

MESSAGE DU MINISTRE



Monsieur François Paradis
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement, Québec

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2020-2021 de la Commission des transports du Québec, conformément aux dispositions prévues à la Loi sur l'administration publique.

Ce rapport fait état, auprès des parlementaires et des citoyennes et citoyens, des résultats atteints en fonction des engagements de la Commission, notamment au regard de son Plan stratégique 2018-2023 et de sa Déclaration de services aux citoyens.

Ce document rend compte également de l'utilisation des ressources humaines, financières et informationnelles de la Commission, et répond aux exigences législatives et gouvernementales en la matière.

Il présente en outre les résultats relatifs à l'exercice de sa juridiction et de ses fonctions de régulation.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre des Transports
François Bonnardel
Québec, septembre 2021

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

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 2020-2021 de la Commission des transports du Québec pour la période comprise entre le 1er avril 2020 et le 31 mars 2021. 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.

Ce bilan témoigne du professionnalisme et de l'engagement des membres, des gestionnaires et du personnel de la Commission pour en faire une organisation toujours plus performante. 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,

<original signé>

France Boucher, avocate
Montréal, septembre 2021

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU MINISTRE V

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE VII

LA DÉCLARATION SUR LA FIABILITÉ DES DONNÉES 1

1. LA COMMISSION 3

LA COMMISSION EN QUELQUES CHIFFRES 5

1.1 Les faits saillants 7

1.2 L'organisation 9

1.3 Notre mission 10

1.4 Notre vision 10

1.5 Nos valeurs 10

1.6 L'organigramme 11

2. LES RESSOURCES 13

2.1 Les ressources humaines 15

2.1.1 La gestion de l'effectif 15

2.1.2 La planification de la main-d'œuvre 17

2.1.3 L'accès à l'égalité en emploi 18

2.1.3.1 Les membres des minorités visibles et ethniques, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées 18

2.1.3.2 L'égalité entre les femmes et les hommes 22

2.1.3.3 Le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) 23

2.1.4 La formation et le perfectionnement des membres du personnel 23

2.1.5 La mobilisation du personnel et le climat de travail 24

2.2 Les ressources financières 25

2.2.1 Les revenus et les dépenses 25

2.2.2 Les contrats de service 27

2.3 Les ressources informationnelles ... **27**

2.3.1 Le système intégré de mission (SIM) ... 27

2.3.2 Le sommaire des réalisations annuelles ... 28

2.3.3 La valeur induite sur la performance organisationnelle ... 29

2.3.4 L'entretien des actifs informationnels ... 29

3. L'EXERCICE DE LA JURIDICTION ET DES FONCTIONS DE RÉGULATION ... **31**

3.1 Les champs de compétence ... **33**

3.1.1 Le transport par véhicule lourd ... 33

3.1.1.1 Les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds (PEVL) ... 33

3.1.1.2 Les conducteurs de véhicules lourds (CVL) ... 36

3.1.1.3 Les intermédiaires en services de transport ... 36

3.1.2 Le camionnage en vrac ... 37

3.1.3 Le transport rémunéré de personnes par automobile ... 37

3.1.4 Le transport par autobus ... 40

3.1.5 Le transport maritime ... 41

3.1.6 Le transport ferroviaire ... 42

3.2 Les inspections ... **42**

3.3 Les décisions ... **43**

3.3.1 Par les membres ... 43

3.3.2 Par les personnes désignées ... 44

3.3.3 L'évolution du nombre de décisions rendues ... 44

3.4 La réévaluation des décisions ... **45**

3.4.1 La révision ... 45

3.4.2 L'appel ... 46

4. LES RÉALISATIONSPAR RAPPORT AU PLAN STRATÉGIQUE 2018-2023 ... **47**

4.1 Le sommaire des résultats 2020-2021 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2018-2023 ... **49**

ENJEU 1
Des effets durables sur la securité et une régulation actualisée ... 49

ENJEU 2
Une prestation de services de qualité ... 50

4.2 Les résultats détaillés 2020-2021 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2018-2023 51

ENJEU 1
Des effets durables sur la sécurité et une régulation actualisée 51

ENJEU 2
Une prestation de services de qualité 57

ENJEU 3
Le maintien d'une équipe compétente et engagée 60

5. LES SERVICES À LA CLIENTÈLE 63

5.1 Les services offerts 65

5.2 Les réalisations par rapport à la Déclaration de services aux citoyens 67

6. L'APPLICATION DES OBLIGATIONS LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES 71

6.1 L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels 73

6.2 Le développement durable 75

6.3 La divulgation d'actes répréhensibles 77

6.4 L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration 78

6.5 L'allègement réglementaire et administratif 79

6.6 La Politique de financement des services publics 81

ANNEXES 83

ANNEXE I L'ORGANIGRAMME 85

ANNEXE II PLAN STRATÉGIQUE – TABLEAU SYNOPTIQUE 86

ANNEXE III LES LOIS ET LES RÈGLEMENTS APPLIQUÉS EN TOUT OU EN PARTIE PAR LA COMMISSION 88

ANNEXE IV LE CODE D'ÉTHIQUE ET LES RÈGLES DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DE LA COMMISSION 90

ANNEXE V LISTE DES TABLEAUX ET GRAPHIQUES 92

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 2020-2021 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 2021 et que ces renseignements ainsi que les contrôles y afférents sont fiables.

La présidente,

<original signé>

France Boucher, avocate
Montréal, septembre 2021



LA COMMISSION

LA COMMISSION EN QUELQUES CHIFFRES

(AU 31 MARS 2021)

104
Employés

11 739 000
Budget de dépenses

2 863
Décisions rendues
du 1er avril 2020 au 31 mars 2021

55 170
Personnes inscrites au Registre des PEVL

8 288
Permis de propriétaire de taxi

Transport rémunéré de personnes par automobile

2 Répondants d'un système de transport

113 Répartiteurs

896
Permis de transport par autobus

112 Permis de transport maritime

94 Permis de courtage en services de camionnage en vrac

13 Certificats d'aptitude en transport ferroviaire

1 LA COMMISSION

1.1 Les faits saillants

Sans aucun doute, l'exercice 2020-2021 aura été l'année de tous les défis, ces derniers ayant été vécus dans le contexte d'un phénomène dont la démesure était insoupçonnable en mars 2020.

La Commission des transports du Québec ayant été déclarée service essentiel en tout début de pandémie, il a ainsi fallu profiter de nos avancées (climat de travail, technologiques, agilité et savoir-faire) pour rassurer d'abord, et mobiliser ensuite, tous les membres du personnel, afin de rapidement surmonter les difficultés innombrables et de tous ordres, d'avoir ensemble la force du combattant pour passer au quotidien à travers une crise sans précédent et, surtout, de rebondir et de savoir en tirer profit.

Qu'à cela ne tienne ! Nous avons tenu bon et, mieux, en maintenant un taux de satisfaction de plus de 98 % de notre clientèle.

Malgré sa petite taille, la Commission continue d'être un chef de file de l'intégration de la stratégie de transformation numérique gouvernementale et de l'utilisation de technologies novatrices (logiciels libres, stockage infonuagique, etc.) dans la gestion des activités liées à sa mission. Elle a d'ailleurs confirmé son plan de transformation en novembre 2020.

Premier tribunal entièrement sans papier, la Commission peut maintenant tenir toutes ses audiences complètement à distance, un exploit à souligner dans le contexte épique où s'est réalisée cette transformation. Comme pour tant d'autres organisations, la pandémie de COVID-19 a subitement forcé l'utilisation massive par la clientèle de modes alternatifs de prestations de service, dont ceux offerts par voie électronique. En 2020, la Commission a ainsi développé et rendu disponible une nouvelle fonctionnalité sur son site Web, afin que les administrés, parties à une demande, puissent verser des documents numériques dans un greffe électronique, leur évitant ainsi les frais et les délais postaux, ainsi que les manipulations fastidieuses de documents.

Le site Web de la Commission a par ailleurs fait l'objet d'une importante refonte. Après avoir effectué une analyse exhaustive des plus récentes tendances gouvernementales sur le sujet, la Commission en a ainsi revu l'ergonomie générale, réorganisé les contenus de manière optimale, de même qu'elle s'est assurée de le rendre fonctionnel pour les utilisateurs de technologies mobiles. Ces modifications ont entraîné une nette amélioration de la navigation en permettant notamment un repérage plus rapide de l'information et, conséquemment, un gain de temps pour l'utilisateur.

Le nouveau programme d'identification visuelle (PIV) du gouvernement y a aussi été intégré, ainsi qu'une toute nouvelle section sur le tribunal, afin de mieux informer les administrés sur les principales étapes du processus décisionnel.

Un sondage post-transactionnel a également été mis en place à l'été 2020. Ce nouvel outil, dont le développement était prévu au plan stratégique, permet de mesurer en continu l'évolution de la satisfaction de la clientèle et d'ajuster rapidement, au besoin, les façons de faire de la Commission, en tenant compte des suggestions et des commentaires reçus.

La Commission a par ailleurs poursuivi ses efforts afin de bonifier et de promouvoir sa prestation de services en ligne afin d'offrir des services accessibles, simples, rapides et économiques, lesquels sont appréciés et largement utilisés en conséquence.

Ainsi, les statistiques pour 2020-2021 indiquent que, sur les quelque 55 000 demandes d'inscription et de mises à jour au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds (RPEVL), 95 % d'entre elles ont été effectuées au moyen des services en ligne, le tout en progression par rapport à l'an dernier.

L'entrée en vigueur de la Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile

La Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile (LTRPA) est entrée en vigueur le 10 octobre 2020, alors que la Loi concernant les services de transport par taxi (LSTT) a été abrogée. La LTRPA instaure un nouveau régime d'encadrement qui a pour objet la surveillance et le contrôle du transport rémunéré de personnes par automobile en vue d'assurer la sécurité des passagers et la transparence du prix des courses, tout en favorisant l'émergence de moyens technologiques et de nouveaux modes de mobilité.

Pour effectuer les nombreux changements requis par la nouvelle législation en lien avec ses nouvelles responsabilités, la Commission a ainsi plus particulièrement :

- mis en place une nouvelle section du site Web qui porte sur la LTRPA ;
- élaboré et présenté une formation adaptée à ses différents groupes professionnels ;
- développé les processus concernant l'enregistrement d'un répartiteur et l'autorisation pour un répondant d'exploiter un système de transport ;
- délivré des autorisations à deux répondants d'un système de transport et procédé à l'enregistrement de plus d'une centaine de répartiteurs ;
- revu le Règlement sur le contrat convenant du prix d'une course avec un client ;
- amorcé une refonte complète de son Règlement sur la procédure, dont l'entrée en vigueur, dans sa nouvelle mouture, est prévue à l'automne 2021.

Les effets positifs des décisions de la Commission sur les comportements sécuritaires des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds

La Commission analyse périodiquement les effets de ses décisions sur les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds (PECVL) à risque, et ce, dans le but de s'assurer que ses interventions contribuent efficacement à l'objectif de sécurité qu'elle poursuit. À cette fin, elle s'est engagée à faire une étude approfondie de l'évolution des dossiers de comportement de cohortes de PEVL et de CVL ayant fait l'objet d'une décision de la Commission.

Les résultats obtenus démontrent que 82,1 % des PEVL ciblés maintiennent, après plus de trois ans, un meilleur comportement à la suite de la décision de la Commission. Bien que légèrement plus faible que celui obtenu auprès des mêmes PEVL l'an dernier (85,4 %), ce résultat appréciable confirme que les décisions de la Commission contribuent effectivement à améliorer de façon durable le comportement des PEVL à risque.

Enfin et à tous égards, il faut souligner les efforts constants et considérables déployés par les juges administratifs, les gestionnaires et tous les membres du personnel afin de s'adapter, en continu, aux façons repensées d'offrir les services aux administrés et à la clientèle, ainsi qu'à une toute nouvelle organisation de la prestation de travail. La Commission a ainsi pu se doter de tous les moyens nécessaires pour réaliser complètement sa mission dans un contexte sans précédent.

1.2 L'organisation

La Commission des transports du Québec est un organisme public plurifonctionnel spécialisé dans le domaine du transport, dont les activités visent à accroître la sécurité routière et la vitalité économique du transport de personnes et de marchandises.

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. Elle est aussi appelée à exercer des pouvoirs de sanction dans d'autres secteurs de transport, dont ceux du transport par autobus, du courtage en services de camionnage en vrac et du transport rémunéré de personnes par automobile.

Elle agit par ailleurs comme un organisme de régulation économique spécialisé en délivrant des permis et des autorisations de même qu'en fixant des tarifs. Ainsi, elle délivre des permis d'autobus, de courtage en services de camionnage en vrac, de transport maritime de passagers ainsi que des certificats d'aptitude en transport ferroviaire. Elle a également délivré des permis de propriétaire de taxi et d'intermédiaire en vertu de la Loi concernant les services de transport par taxi (LSTT), et ce, jusqu'au 10 octobre 2020, date de son abrogation. Depuis l'entrée en vigueur de la Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile (LTRPA), la Commission peut accorder des autorisations de systèmes de transport sous la responsabilité de répondants, en plus de veiller à ce que ces derniers respectent les obligations qui y sont rattachées.

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

La Commission relève du ministre des Transports. Nommés par le gouvernement du Québec, ses membres 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.

1.3 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.

1.4 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.

1.5 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.

1.6 L'organigramme

L'organigramme au 31 mars 2021 se trouve à l'annexe 1.



LES RESSOURCES

2 LES RESSOURCES

2.1 Les ressources humaines

2.1.1 La gestion de l'effectif

L'effectif utilisé est comptabilisé en heures rémunérées. Encore cette année, la Commission a respecté le niveau fixé par le Conseil du trésor. La donnée annuelle sur la consommation est obtenue en additionnant les heures travaillées et les heures supplémentaires effectuées.

Tableau 1

EFFECTIF UTILISÉ (Au 31 mars, en heures rémunérées)			
	2021	**2020**	**Écart**
Niveau	225 114	228 767	(3 653)
Consommation	193 526	185 435	8 091

L'écart constaté entre la prévision faite en début d'exercice et le résultat obtenu à la fin de celui-ci résulte principalement d'un ensemble de circonstances imprévisibles. Ainsi, le cumul d'absences non rémunérées (p. ex. : congé sans traitement) et de délais de dotation a pour effet de diminuer la consommation d'heures rémunérées.

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 2021)

Catégorie d'emploi	Heures travaillées	Heures supplémentaires	Total des heures rémunérées[1]	Total transposé en ETC[2]
Présidente, membres et personnel d'encadrement	30 233	–	30 233	16,55
Personnel professionnel	55 665	920	56 585	30,98
Personnel technique et de bureau	106 561	147	106 708	58,43
Total	**192 459**	**1 067**	**193 526**	**105,97**

Tableau 3

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF RÉGULIER[3] SELON LE SECTEUR D'ACTIVITÉ
(Au 31 mars, en nombre de personnes)

Secteur d'activité	2021	2020[4]	Écart
Tribunal	24	24	0
Services à la clientèle et inspection	39	39	0
Services administratifs	19	18	1
Services juridiques	11	11	0
Secrétariat, communications, développement stratégique et optimisation des processus	11	12	(1)
Total	**104**	**104**	**0**

1. Au 31 mars 2021, la Commission comptait 104 employés, ce chiffre excluant 8 employés occasionnels ayant un contrat d'un an et moins, 2 étudiants et 3 stagiaires. Les données qui figurent au tableau 2 proviennent du *Rapport de suivi des heures rémunérées 2020-2021* extrait de l'application SINBAD et **dont la date de référence n'était pas le 31 mars 2021**.
2. Le total transposé en ETC (équivalent temps complet) 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.
3. Il s'agit des 104 employés permanents (dont ceux en préretraite), temporaires ou occasionnels ayant un contrat de plus d'un an, 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.
4. Les données présentées pour l'exercice terminé au 31 mars 2020 ne traitaient que de l'effectif régulier. Elles ont été révisées aux fins de concordance avec celles fournies pour l'exercice 2020-2021, qui incluent, en plus de l'effectif régulier, les employés occasionnels ayant un contrat de plus d'un an.

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 son effectif. Le tableau suivant fait état des personnes embauchées au cours de la période de référence.

Tableau 4

RÉPARTITION DES PERSONNES EMBAUCHÉES[5] SELON LE STATUT D'EMPLOI[6] (En 2020-2021)	
Statut d'emploi	**Nombre**
Régulier	4
Occasionnel	4
Étudiant	2
Stagiaire	3
Total	**13**

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[7] (Pour l'exercice, en nombre de personnes)		
Catégorie d'emploi	**2020-2021**	**2019-2020**
Personnel d'encadrement	0	0
Personnel professionnel	1	0
Personnel technique et de bureau	2	3
Total	**3**	**3**

5. 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.
6. Ces données excluent les membres de la Commission.
7. Voir la note précédente.

Tableau 6

ÉVOLUTION DU TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE[8] DU PERSONNEL RÉGULIER (Pour l'exercice, en pourcentage)		
2020-2021	**2019-2020**	**2018-2019**
9,09	17,71	14,30

En 2020-2021, le tiers des départs résultaient de la décision de quitter l'organisme pour prendre une retraite. Il est par ailleurs intéressant de noter que près du quart des autres personnes ayant quitté la Commission l'ont fait pour une promotion. Un employé a par ailleurs démissionné de la fonction publique.

2.1.3 L'accès à l'égalité en emploi

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

2.1.3.1 Les membres des 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 2020-2021, il y a eu embauche de cinq personnes issues des groupes cibles. Le même tableau précise également le taux d'embauche des membres de chacun de ces groupes par statut d'emploi.

8. 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.

Tableau 7

TAUX D'EMBAUCHE[9] DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI[10]
(Au 31 mars 2021, 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	4	3	0	0	0	3	75
Occasionnel	4	0	0	0	0	0	0
Étudiant	2	1	0	0	1	2	100
Stagiaire	3	0	0	0	0	0	0
Total	**13**	**4**	**0**	**0**	**1**	**5**	**38**

Afin d'augmenter significativement la présence dans la fonction publique des membres des groupes cibles, le gouvernement s'est doté d'un objectif d'embauche annuel de 25 %. Cet objectif s'applique à tous les groupes cibles et vise tous les statuts d'emploi (régulier, occasionnel, étudiant et stagiaire). La Commission, qui souscrit d'emblée à cet objectif, a largement dépassé la cible avec un taux d'embauche annuel, en 2020-2021, de 38 %.

Tableau 8

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

Statut d'emploi	2021	2020	2019
Régulier	75	66,7	0
Occasionnel	0	57,1	20
Étudiant	100	0	0
Stagiaire	0	50	0

9. Le taux d'embauche selon le statut d'emploi représente la proportion entre le nombre total de personnes visées dans un statut d'emploi donné par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2020-2021 et ayant ce statut d'emploi.

10. Voir la note 3.

Le taux de représentativité

Au 31 mars 2021, la Commission comptait 11 titulaires d'un emploi supérieur (TES) et 89 employés réguliers, pour un total de 100 personnes[11]. 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-après 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	2021		2020		2019	
	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	2	2,3	2	2,1
Autochtones	1	1	1	1,2	1	1
Personnes handicapées	2	2	2	2,3	2	2,1

À la fin de l'exercice, la Commission comptait, à l'exclusion des TES, 89 employés réguliers et 12 employés occasionnels, dont 4 fournissaient une prestation de travail à temps plein[12].

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.

11. Au 31 mars 2021, on dénombrait une présidente et dix membres. Par ailleurs, le personnel d'encadrement comptait 6 personnes, tandis que 31 personnes faisaient partie du personnel professionnel et que 52 autres composaient le groupe du personnel technique (27) et de bureau (25).

12. Au 31 mars 2021, il s'agissait de 6 gestionnaires, de 32 personnes faisant partie du personnel professionnel et de 63 autres réparties entre le groupe du personnel technique (31) et celui du personnel de bureau (32).

Tableau 10

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

Région	2021		2020		2019	
	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	27	43,6	26	44,1	19	33,3
Capitale-Nationale	1	2,6	1	2,6	1	2,6

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 de 43,6 %. 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. Ce résultat s'explique principalement par le faible nombre de candidatures des membres des MVE lors de la dotation des postes de la Capitale-Nationale.

Tableau 11

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES MINORITÉS VISIBLES ET ETHNIQUES AU SEIN DU PERSONNEL D'ENCADREMENT
(Au 31 mars 2021)

Catégorie d'emploi	Nombre	Pourcentage
Personnel d'encadrement	1	16,7

À la fin de l'exercice, la Commission comptait un membre des MVE parmi ses gestionnaires. La cible de représentativité gouvernementale de 6 % pour l'ensemble du personnel d'encadrement est ainsi atteinte.

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[13] (Au 31 mars 2021, en pourcentage)			
Statut d'emploi	**N^bre de personnes embauchées**	**N^bre de femmes embauchées**	**Taux d'embauche**
Régulier	4	4	100
Occasionnel	4	4	100
Étudiant	2	2	100
Stagiaire	3	3	100
Total	**13**	**13**	**100**

Le taux de représentativité

Au 31 mars 2021, les femmes comptaient pour 63 % de l'effectif régulier de la Commission comparativement à 60 % au cours de l'exercice précédent. 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 2021, en pourcentage)			
Catégorie d'emploi	**Effectif total[14] (femmes et hommes)**	**N^bre de femmes**	**Taux de représentativité**
Présidente et membres	11	6	54,5
Personnel d'encadrement	6	3	50
Personnel professionnel	31	18	58,1
Personnel technique	27	14	51,9
Personnel de bureau	25	22	88
Total	**100**	**63**	**63**

La Commission a atteint, pour la première fois l'an dernier, la parité dans toutes les catégories d'emploi.

13. Voir la note 3.

14. Ces données sont calculées à partir du nombre de personnes faisant partie de l'effectif régulier (100).

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 à Infrastructures technologiques Québec.

2.1.4 La formation et le perfectionnement des membres du personnel[15]

En 2020-2021, une somme de 57 466 $, dont près de 63 % représentaient le traitement des personnes visées, a été consacrée au maintien de l'expertise des employés de la Commission et au développement de leurs compétences.

La pandémie a eu une incidence considérable sur l'offre de formation, ce qui explique la diminution marquée du nombre de formations suivies par les membres du personnel.

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
(Au 31 mars)

Catégorie d'emploi	2020-2021	2019-2020
Présidente et membres	20	16
Personnel d'encadrement	9	16
Personnel professionnel	35	55
Personnel technique et de bureau	45	86

15. 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 2020 au 31 mars 2021. 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 15

RÉPARTITION DES DÉPENSES TOTALES DE FORMATION SELON L'ORIENTATION (Au 31 mars, en dollars)		
Orientation	**2020-2021**	**2019-2020**
Favoriser le développement des compétences en emploi	44 275	63 444
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	6 912	8 156
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	4 581	7 959
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	1 511	5 119
Répondre aux exigences gouvernementales (santé et sécurité)	187	1 338
Améliorer les capacités de communication orale et écrite		1 311

Tableau 16

ÉVOLUTION DE QUELQUES DONNÉES RELATIVES À LA FORMATION (Au 31 mars)		
	2020-2021[16]	**2019-2020**
Formation par personne (en nombre moyen de jours)	1	1,7
Pourcentage de la masse salariale[17]	0,7[18]	1,2
Somme allouée par personne (en dollars)	553	840

2.1.5 La mobilisation du personnel et le climat de travail

L'année 2020-2021 se sera entièrement déroulée avec la pandémie en toile de fond. Malgré une intense période d'ajustement et de transformation, la Commission, grâce aux efforts considérables de tous les membres de son personnel, a su s'adapter avec brio à la situation pour offrir ses services autrement, et ce, en recourant notamment à la tenue d'audiences à distance, à une prestation électronique de services enrichie, ainsi qu'au déploiement massif du télétravail. Chaque personne, quelles que soient ses responsabilités dans l'organisation, s'est en effet rapidement mobilisée pour permettre à la Commission de continuer de fournir des services de qualité aux administrés et aux citoyens, ce qui a démontré, une fois de plus, sa grande agilité et sa résilience dans l'adaptation à de nouvelles réalités.

16. Il s'agit de données basées sur un total de 104 personnes, soit les 89 personnes ayant un statut régulier, les 4 personnes ayant un statut occasionnel à temps plein, ainsi que la présidente et les dix membres de la Commission nommés par décret gouvernemental.
17. Cette donnée est obtenue en divisant la dépense totale en formation par la masse salariale totale (laquelle exclut les contributions de l'employeur).
18. Le montant de 28 993 $, consacré à l'accueil de deux stagiaires en droit, n'est pas pris en compte dans ce calcul. Il s'agit néanmoins d'une dépense de formation admissible en vertu de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

Les efforts déployés et la collaboration sincère de tous, notamment de l'équipe de la Direction des technologies de l'information qui a été particulièrement sollicitée, ont ainsi permis de transformer l'organisation du travail, mais surtout de tirer un profit bien réel de cette leçon d'adversité.

Par ailleurs, à l'approche de la période des Fêtes, alors que le traditionnel party de Noël n'a pu avoir lieu, la présidente de la Commission a invité l'ensemble du personnel de Québec et de Montréal à une rencontre virtuelle par Zoom. Elle a ainsi profité de l'occasion pour exprimer toute sa reconnaissance pour le travail accompli et les importants défis relevés lors de cette année particulière. Cette rencontre a également permis aux collègues réunis d'échanger dans une ambiance festive qui s'est conclue par une prestation musicale offerte par une artiste professionnelle. Un « babillard de Noël » a également été créé dans l'intranet comme lieu de partage de recettes, de photos et de jeux, le tout dans l'esprit des Fêtes.

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 des frais qu'elle perçoit, sont versés au Fonds consolidé du revenu en vertu de l'article 28 de la Loi sur les transports.

Tableau 17

REVENUS ET DÉPENSES DE L'EXERCICE SE TERMINANT LE 31 MARS (En milliers de $)	2021	2020	2019
Revenus virés au Fonds consolidé du revenu			
Droits, frais et dépenses afférents aux permis	6 305	6 385	6 597
Ventes de biens et services	54	60	128
Autres revenus	0	0	0
Recouvrements – dépenses d'années antérieures	43	50	(9)
Total des revenus	**6 402**	**6 495**	**6 716**
Dépenses assumées à même les crédits budgétaires			
Rémunération	8 772	8 152	8 123
Fonctionnement	1 846	1 841	1 832
Amortissement	1 121	1 106	1 088
Total des dépenses	**11 739**	**11 099**	**11 043**
Dépenses d'investissement	138	116	146
Total	**11 877**	**11 215**	**11 189**

Tableau 18

DÉPENSES ET ÉVOLUTION PAR CATÉGORIE (En milliers de $)					
Catégorie	**Budget de dépenses 2020-2021**	**Dépenses réelles au 31 mars 2021[19]**	**Dépenses réelles au 31 mars 2020[20]**	**Écart[21]**	**Variation[21] (%)**
Rémunération	8 771,7	8 771,7	8 152	0	0
Fonctionnement	1 852,4	1 845,9	1 841,5	6,5	0,4
Amortissement	1 114,7	1 121,2	1 105,6	(6,5)	(0,6)
Investissement	300	138,5	115,8	161,5	116,6

19. Dont 40,5 k$ en lien avec les dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie et les mesures de relance de l'économie.
20. Aucun montant en lien avec les dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie et les mesures de relance de l'économie. Source : Comptes publics 2019-2020.
21. L'écart représente, pour chacune des catégories de dépenses, la différence entre le budget de dépenses prévu pour l'année et les dépenses réelles engagées au 31 mars 2021. La variation établit, en pourcentage, le rapport entre l'écart et le budget de dépenses, pour chacune des mêmes catégories.

2.2.2 Les contrats de service

La Commission a conclu un seul contrat comportant une dépense de 25 000 $ et plus entre le 1er avril 2020 et le 31 mars 2021. Il s'agissait d'un contrat de service avec un contractant, autre qu'une personne physique, d'une valeur de 33 000 $.

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, tout au long du cheminement d'une demande, une gestion entièrement virtuelle est rendue possible, et ce, jusqu'à la transmission des décisions rendues 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 de consulter son dossier et d'accéder à une multitude d'informations en temps réel. Il lui est également possible d'effectuer diverses 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 Le sommaire des réalisations annuelles

Au cours du dernier exercice, les ressources informationnelles ont été sollicitées plus que jamais afin de pallier les répercussions de la pandémie. Plusieurs transformations et réalisations ont donc été effectuées afin d'assurer l'exercice ininterrompu des activités de la Commission dans ce contexte sans précédent. Notons particulièrement :

- le déploiement de la technologie et des équipements requis pour permettre la tenue efficace d'audiences et de réunions à distance ;
- les modifications apportées au centre d'appels de la Commission afin de le rendre également accessible aux employés du Service à la clientèle effectuant leurs tâches en télétravail ;
- le développement et la mise en place d'une fonctionnalité de paiement par carte de crédit sans terminal physique permettant de traiter des paiements à distance ;
- le développement et la mise en place d'une fonctionnalité d'expédition massive de courriels permettant l'envoi d'avis en urgence à la clientèle ;
- l'augmentation de la capacité des liens de télécommunication afin d'absorber la hausse de l'affluence générée par le télétravail, d'améliorer la performance et d'éviter les problèmes de qualité ou d'interruption de service ;
- le déploiement et le soutien des accès à distance pour tous les employés de la Commission par l'entremise d'un réseau privé virtuel sécurisé.

Outre les projets majeurs mentionnés à la section 1.1, la Commission a également mis en place, sur son site Web, un système de consultation publique à l'occasion de l'audience sur la redéfinition des territoires pour lesquels un taxi n'est pas tenu d'être équipé d'un taximètre. Cette opération a permis de rendre plus accessible et plus simple le dépôt de commentaires et de documents par les personnes intéressées. L'audience sur ce sujet a d'ailleurs été diffusée en direct sur YouTube, une première pour la Commission. Ce système de consultation publique a aussi été utilisé dans le cadre de l'abrogation des tarifs de limousine sans réservation à partir de l'aéroport international Pierre-Elliott-Trudeau de Montréal.

Enfin, d'énormes efforts ont été investis par la Commission dans la mise en place des modifications requises au SIM afin d'assurer la gestion des nouveaux processus établis dans la foulée de l'entrée en vigueur de la Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile.

2.3.3 La valeur induite sur la performance organisationnelle

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

Dans le cadre de son processus d'amélioration continue, la Commission a ainsi apporté, en 2020-2021, plus d'une dizaine de modifications à son système de mission, et ce, dans une perspective d'efficience du traitement des demandes reçues. Parmi celles-ci, mentionnons la mise en place d'un système de notification par courriel qui permet d'effectuer un suivi de la correspondance expédiée par le Maître des rôles, diminuant ainsi les frais de messagerie et d'huissier, et optimisant le travail de cette unité administrative.

Également, les mesures 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.

À cet égard, les travaux préparatoires en vue de procéder au déplacement de ses serveurs vers l'infonuagique ont débuté au cours du dernier exercice.

En ce qui concerne la sécurité de l'information et conformément aux bonnes pratiques dans le domaine, la Commission a notamment effectué une campagne d'hameçonnage auprès de ses employés afin de les sensibiliser aux risques inhérents à cette menace.

Rappelons enfin que le Plan stratégique 2018-2023 de la Commission a retenu comme enjeu la prestation de services de qualité. À cet égard, la contribution des ressources informationnelles est déterminante pour en atteindre les objectifs. En effet, comme ce fut le cas pour la mesure de la satisfaction de la clientèle, objectif atteint en 2020-2021, celui visant l'amélioration des processus requerra sans aucun doute une implication très significative de ces ressources.

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 de travail informatiques et les logiciels.

Pour l'exercice 2020-2021, 1 835,2 milliers de dollars ont été nécessaires pour maintenir et améliorer les actifs informationnels de la Commission. De cette somme, 138,5 milliers de dollars ont été investis dans l'achat ou le remplacement d'équipement informatique.

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 Société de l'assurance automobile du Québec (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 ou les divers corps policiers, 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 pour fixer les tarifs applicables en matière de transport rémunéré de personnes par automobile, 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 RPEVL. 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 au Registre le 31 mars 2021, 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 propriétaires et des exploitants de véhicules lourds.

Tableau 19

COTE DE SÉCURITÉ DES PEVL EN RÈGLE[22] SELON LE TYPE DE TRANSPORT
(Au 31 mars 2021)

Type de transport	Satisfaisant non audité	Satisfaisant	Conditionnel	Total
Marchandises	52 110	880	244	53 234
Personnes	1 369	52	59	1 480
Marchandises et personnes	440	12	4	456
Total	**53 919**	**944**	**307**	**55 170**

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, 129 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, 154 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 automatiquement 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, 28 administrateurs ont reçu cette cote.

22. Un PEVL inscrit au 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	**2021**	**2020**	**2019**
Satisfaisant	154	195	108
Conditionnel	84	89	66
Insatisfaisant	45	95	49
Administrateur insatisfaisant	28	83	40
Total	**311**	**462**	**263**

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	**2021**
De conditionnel à satisfaisant	41
De conditionnel à insatisfaisant	12
D'insatisfaisant à satisfaisant	5
D'insatisfaisant à conditionnel	2
Administrateur ayant obtenu la cote insatisfaisant	7
Administrateur s'étant vu retirer la cote insatisfaisant	6
Total	**73**

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 2020-2021, 144 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	2021	2020	2019
Aucune	67	100	105
Imposition de conditions ou mesures	34	73	63
Interdiction de conduire un véhicule lourd	43	72	66
Total	**144**	**245**	**234**

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 15 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 31 chauffeurs et modifié les mesures relatives à 3 autres à la suite de demandes de modification d'une condition ou d'une levée d'interdiction.

3.1.1.3 Les intermédiaires en services de transport

La Commission tient également une liste des intermédiaires en services de transport, sur laquelle étaient inscrites, à la fin de l'exercice, 1 368 entreprises ou personnes. Les intermédiaires en services de transport organisent des services de transport de personnes ou de biens contre rémunération. Par exemple, l'intermédiaire peut être un courtier en transport, un agent de voyages ou même un exploitant de véhicules lourds qui agit régulièrement ou occasionnellement comme intermédiaire en services de transport. Il doit s'inscrire à ce titre sur la liste tenue par la Commission.

3.1.2 Le camionnage en vrac

Les actions de la Commission dans ce secteur s'inscrivent dans le processus réglementé d'attributions de contrats dans les marchés publics. Ce régime prévoit, en effet, lors de l'exécution de contrats publics contenant une clause préférentielle d'embauche, une répartition équitable du transport de matières en vrac entre les camionneurs ayant leur principal établissement dans la zone où sont effectués les travaux.

Afin de pouvoir bénéficier d'une telle clause préférentielle d'embauche, les exploitants de véhicules lourds doivent être inscrits au Registre du camionnage en vrac. Au 31 mars 2021, on dénombrait 5 100 camionneurs inscrits. La Commission, qui tient ce registre, peut par ailleurs transférer une inscription sur demande conjointe du cessionnaire et du cédant.

Ces 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. Au 31 mars 2021, 78 organismes détenaient au total 94 permis de courtage en services de camionnage en vrac.

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 aussi 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, six décisions ont été rendues par un arbitre désigné par la présidente de la Commission.

3.1.3 Le transport rémunéré de personnes par automobile

La Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile (LTRPA) est entrée en vigueur le 10 octobre 2020, à l'exception de certaines dispositions déjà applicables depuis sa sanction en 2019. La Loi concernant les services de transport par taxi a conséquemment été abrogée lors de l'entrée en vigueur de la LTRPA.

La nouvelle loi institue un tout nouveau régime juridique. Elle vise plus particulièrement à assurer la sécurité des passagers et la transparence du prix des courses dans une perspective de développement durable et de diminution de l'empreinte carbone, tout en favorisant l'émergence de moyens technologiques et de modes de mobilité.

La LTRPA redéfinit aussi les rôles des acteurs de l'industrie en introduisant notamment les statuts de répondant d'un système de transport de personnes par automobile, de répartiteur de courses, de propriétaire d'automobile qualifiée (autorisée auprès de la SAAQ ou inscrite auprès d'un répondant) et de chauffeur qualifié (également autorisé ou inscrit), tout en maintenant des exigences et des privilèges particuliers pour les taxis. Toutefois, le concept de limousine, en tant que catégorie distincte de véhicule destiné à effectuer un type particulier de transport rémunéré de personnes, n'existe plus dans la LTRPA.

Des dispositions transitoires (passerelles) ont été prévues afin d'assurer une concordance et une transition harmonieuse entre l'ancienne et la nouvelle loi, et ce, au bénéfice des acteurs de l'industrie en activité au 9 octobre 2020. Ainsi, depuis le 10 octobre 2020 :

- le titulaire d'un permis de chauffeur de taxi est réputé être un chauffeur autorisé ;
- le véhicule attaché à un permis de propriétaire de taxi est réputé être une automobile autorisée ;
- l'intermédiaire en services de transport par taxi est assimilé à un répartiteur enregistré, selon les conditions prévues à la LTRPA ;
- les titulaires d'un permis d'intermédiaire délivré en vertu du Projet pilote concernant des services de transport rémunéré de personnes demandés exclusivement par application mobile sont devenus, sous certaines conditions, répondants d'un système de transport autorisé par la Commission.

Par ailleurs, les personnes qui, le 19 mars 2019, étaient titulaires d'un permis de propriétaire de taxi délivré avant le 15 novembre 2000 ont eu droit à une indemnisation calculée selon les paramètres d'un programme créé en vertu de la LTRPA. Ce programme prévoyait également qu'une demande de révision administrative de l'indemnité ainsi octroyée pouvait être adressée à un comité composé de deux personnes désignées par le ministre et d'une autre désignée par la Commission. Au cours de la dernière année, la Commission a ainsi participé à l'analyse de 1 479 demandes de révision relatives à 1 937 permis.

Dans le cadre de la Loi concernant les services de transport par taxi (LSTT)

Entre le 1er avril et le 9 octobre 2020, la Commission a continué d'assumer les responsabilités qui lui étaient dévolues par la LSTT. Elle a ainsi délivré des permis de propriétaire de taxi, en s'assurant notamment que le demandeur ait les connaissances ou l'expérience requises pour exploiter une entreprise de transport par taxi. Elle a également délivré des permis d'intermédiaire en services de transport par taxi à l'extérieur de l'île de Montréal.

La Commission a également continué d'exercer sa compétence sur l'ensemble du territoire québécois, tous les titulaires de permis étant tenus de respecter les tarifs en vigueur ainsi que les mêmes normes de sécurité et de qualité. Ainsi, afin d'assurer la protection du public, la Commission pouvait, par l'entremise d'un réseau de mandataires autorisés, faire vérifier et sceller les taximètres. Elle pouvait, aux mêmes fins, ordonner la suspension ou la révocation du permis d'un chauffeur de taxi ayant réclamé notamment, pour une course, un tarif supérieur à celui en vigueur ou accusé d'une infraction criminelle, et ce, jusqu'à ce qu'il ait été jugé par le tribunal compétent.

Au total, 8 288 permis de propriétaire de taxis, répartis sur tout le territoire du Québec, ont été exploités jusqu'au 9 octobre 2020, afin d'offrir à la population un service de transport régulier ou adapté.

Tableau 23

RÉPARTITION DU NOMBRE DE TITULAIRES ET DE PERMIS SELON LA CATÉGORIE[23]
(Au 9 octobre 2020)

Catégorie de permis de propriétaire de taxi	Titulaires	Permis
Services réguliers	6 041	7 653
Services pour besoin particulier	311	338
Services de limousine	149	180
Services de limousine de grand luxe	63	117
Total	**6 564**	**8 288**

Au 9 octobre 2020, on comptait 703 permis actifs rattachés à un véhicule accessible aux fauteuils roulants, à savoir 365 permis réguliers et 338 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.

À la même date, 28 intermédiaires en services de transport par taxi étaient titulaires de 32 permis. Ces données excluent toutefois les intermédiaires de l'île de Montréal, qui relèvent de la juridiction du Bureau du taxi de Montréal.

Dans le cadre de la Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile (LTRPA)

De nouvelles responsabilités sont dévolues à la Commission depuis l'entrée en vigueur de la LTRPA. La Loi prévoit ainsi les modalités d'autorisation, par la Commission, d'un système de transport rémunéré de personnes par automobile. Depuis l'instauration de ce nouvel encadrement législatif, la Commission a délivré des autorisations à deux répondants d'un système de transport, en s'assurant que ceux-ci seront en mesure d'exécuter leurs obligations. Ces répondants étaient cependant déjà titulaires d'un permis d'intermédiaire délivré en vertu du Projet pilote concernant des services de transport rémunéré de personnes demandés exclusivement par application mobile instauré sous l'ancienne loi.

La Loi stipule également qu'une personne qui fournit des services de répartition de demandes de courses doit être enregistrée auprès de la Commission. À la fin de l'exercice, 113 répartiteurs, qui desservent plusieurs régions du Québec, étaient enregistrés à la Commission.

Dans ce contexte, la Commission a élaboré un registre public de répondants et de répartiteurs enregistrés dont elle assure la mise à jour. Elle a, en outre, veillé au traitement de l'ensemble des renseignements que ces répondants et répartiteurs sont tenus de lui transmettre.

23. Un même titulaire peut exploiter plusieurs permis de catégories différentes. À la fin de l'exercice, on comptait 6 482 titulaires d'au moins un permis.

Sauf dans les cas où un moyen technologique est utilisé pour demander une course, la Commission continue d'assumer ses responsabilités quant à l'établissement des tarifs et de la détermination de territoires où il n'y a pas d'obligation de munir une automobile qualifiée d'un taximètre. À cet égard, la Commission a rendu, le 9 octobre 2020, une décision[24] statuant que les limites territoriales des municipalités serviront dorénavant de référence aux fins de circonscrire les territoires pour lesquels une exemption de taximètre est permise, et ce, en remplacement des anciennes agglomérations de taxi.

En vertu de la LTRPA, la Commission continue d'assurer un suivi auprès des mandataires qu'elle autorise pour effectuer la vérification et le scellage des taximètres pour les automobiles qualifiées qui en sont encore munies.

De même, la Commission demeure responsable de s'assurer du respect des normes de sécurité. À ce titre, elle peut ordonner la suspension de l'autorisation ou de l'inscription d'un chauffeur qualifié qui fait l'objet d'une poursuite pour une infraction criminelle ou relativement à l'utilisation de certaines drogues jusqu'à ce que le tribunal ait rendu une décision concernant cette poursuite. Elle a également le pouvoir d'ordonner la suspension de l'autorisation ou de l'inscription d'un chauffeur qualifié qui réclame pour une course un tarif supérieur à celui prévu par la Commission ou par un moyen technologique visé par la Loi. Elle peut aussi ordonner le retrait du droit de maintenir en circulation une automobile utilisée pour effectuer illégalement du transport qui n'est pas autrement exempté par la Loi.

De plus, la LTRPA octroie à la Commission des pouvoirs accrus en matière d'enquête et de sanction. La Commission peut ainsi désormais imposer des sanctions administratives pécuniaires à un répondant d'un système de transport ou à un répartiteur s'il fait défaut de respecter certaines dispositions de la Loi.

Enfin, conformément à la nouvelle loi, la Commission a adopté le Règlement sur le contrat convenant du prix d'une course avec un client, en vigueur depuis le 10 octobre 2020.

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 quant 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 341 municipalités au Québec.

24. Voir la décision 2020 QCCTQ 2319.

Tableau 24

RÉPARTITION DU NOMBRE DE TITULAIRES ET DE PERMIS SELON LA CATÉGORIE[25] (Au 31 mars 2021)		
Catégorie de permis de transport par autobus	**Titulaires**	**Permis**
Transport nolisé	193	413
Transport par abonnement	143	261
Transport des élèves	43	49
Location	31	32
Transport touristique	30	45
Transport interurbain	24	66
Transport aéroportuaire	19	24
Transport urbain	4	6
Total	**487**	**896**

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 assurance appropriée.

Tableau 25

RÉPARTITION DU NOMBRE DE TITULAIRES ET DE PERMIS SELON LA CATÉGORIE (Au 31 mars 2021)		
Catégorie de permis de transport maritime	**Titulaires**	**Permis**
Passagers	62	103
Traversier	8	9
Total	**70**	**112**

25. Un même titulaire peut exploiter plusieurs permis de catégories différentes. À la fin de l'exercice, on comptait 334 titulaires 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 2021, on dénombrait 13 titulaires d'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 entreprises de transport, 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 2020-2021, les inspecteurs ont réalisé quelque 1 000 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 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[26] SELON LE TYPE D'INTERVENTION
(Au 31 mars)

Type d'intervention	2021[27]	2020	2019
Inspection auprès des CVL	221	335	244
Suivi des conditions imposées aux CVL	52	68	62
Inspection auprès des PEVL	270	355	292
Suivi des conditions imposées aux PEVL	103	112	79
Demande de réévaluation de cote des PEVL	50	51	57
Total	**696**	**921**	**734**

26. Les données présentées ne tiennent compte que des suivis de conditions dont le statut est TERMINÉ pendant la période visée.
27. La Commission a par ailleurs effectué 123 interventions d'une autre nature dans ce même secteur en 2020-2021, dont 2 concernant des intermédiaires en services de transport.

En matière de transport par taxi, les inspecteurs ont notamment vérifié, jusqu'à l'abolition de la LSTT en octobre dernier, la conformité des véhicules, la qualité des services, ainsi que la qualité du travail des mandataires chargés par la Commission de vérifier et de sceller les taximètres. Au cours de l'exercice 2020-2021, 80 interventions ont été réalisées en ces matières.

Depuis l'automne 2020, les inspecteurs s'assurent plus particulièrement, au regard du respect de la LTRPA, de la qualité et de la conformité du travail des mandataires autorisés à effectuer la vérification et le scellage de taximètres. Ils analysent de même les demandes de mandat reçues et recommandent leur acceptation ou leur refus à la présidente. Les inspecteurs veillent également à ce que les chauffeurs, répartiteurs et répondants respectent les dispositions de la Loi et des règlements qui leur sont applicables. Ils voient de plus au traitement des plaintes reçues à leur sujet à la Commission. À cet égard, ils peuvent amorcer des demandes de suspension de l'autorisation ou de l'inscription d'un chauffeur ainsi que des demandes de radiation de l'enregistrement d'un répartiteur. Au total, 46 interventions de la sorte ont été effectuées au cours du dernier exercice.

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, 30 interventions ont été effectuées à ces fins.

Dans le secteur du transport par autobus, 17 inspections ont été effectuées, dont 8 à la suite du dépôt d'une plainte. À cette occasion, les inspecteurs peuvent engager des demandes de vérification de la conformité de l'exploitation des permis d'autobus, de retrait du droit de mettre en circulation des véhicules, ainsi que de révocation ou de suspension du permis délivré à un transporteur.

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 responsabilité civile. En 2020-2021, quatre inspections ont ainsi été effectuées par l'équipe d'inspection.

Enfin, les inspecteurs ont effectué des vérifications dans trois dossiers du secteur ferroviaire pour s'assurer que les titulaires avaient maintenu en vigueur une police d'assurance responsabilité civile appropriée.

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.

3.3.3 L'évolution du nombre de décisions rendues

Cette année, 2 863 décisions uniques ont été rendues dans les divers secteurs de transport, comme le montre le tableau suivant. La baisse importante du nombre de décisions touchant le secteur du taxi, amorcée en 2020, s'est poursuivie en 2021. À noter par ailleurs que toutes les décisions rendues en cette matière l'ont été par des personnes désignées, sauf une.

Tableau 27

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DÉCISIONS RENDUES PAR SECTEUR DE TRANSPORT[28]
(Au 31 mars)

Secteur de transport	2021		2020		2019	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
PECVL	1 553	54,2	1 692	51,2	1 241	40
Vrac	649	22,7	726	22	573	18,5
Taxi	311[29]	10,9	578	17,5	938	30,3
TRPA	115	4	–	–	–	–
Autobus	156	5,4	212	6,4	248	8
Maritime	78	2,7	98	2,9	98	3,2
Ferroviaire	2	0,1	1	–	2	–
Total	**2 864**	**100**	**3 307**	**100**	**3 100**	**100**

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

29. En raison de l'abrogation de la LSTT, le 10 octobre 2020, les décisions relatives au secteur du taxi ont été rendues entre le 1er avril 2020 et le 9 octobre 2020 inclusivement, alors que celles rendues en vertu de la LTRPA l'ont été depuis le lendemain.

Tableau 28

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DÉCISIONS SELON LE PROCESSUS DÉCISIONNEL[30]
(Au 31 mars)

Processus décisionnel	2021		2020		2019	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Décision sur dossier	868	30,3	1 187	35,9	1 087	35
Décision après audience	718	25,1	904	27,3	1 015	32,8
Décision par une personne désignée	1 267	44,3	1 202	36,4	984	31,8
Décision sur demande accessoire[31]	10	0,3	13	0,4	13	0,4
Total	**2 863**	**100**	**3 306**	**100**	**3 099**	**100**

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

Aucune demande de permission de réviser n'a été rejetée. L'exécution de cinq autres décisions a été suspendue, la Commission ayant accordé la permission qu'elles soient révisées. Deux décisions ont par ailleurs fait l'objet d'une révision sur le fond accordée. Enfin, le traitement de la décision restante débutera au cours de la prochaine année.

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

Une demande de permission de réviser a été rejetée. Une décision a de plus fait l'objet d'une révision sur le fond et a été accordée. Par ailleurs, le traitement de deux décisions restantes débutera au cours de la prochaine année.

30. Voir la note précédente.

31. Il s'agit d'une décision disposant d'une demande de permission de réviser une décision rendue par la Commission.

3.4.2 L'appel

Cette année, huit décisions ont été portées en appel. Un recours a été abandonné et quatre autres sont demeurés en attente d'une audience. Un appel a été accueilli au Tribunal administratif du Québec (TAQ) et deux appels ont été rejetés. De plus, la Commission a été interpellée dans trois pourvois en contrôle judiciaire relatifs à une décision du TAQ, soit deux à titre de mise en cause et un à titre de défenderesse.

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.

Cependant, une mise à jour a dû en être faite, en 2020, afin de tenir compte des répercussions de la pandémie de COVID-19 et de l'adoption de la Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile.

Les deux sections suivantes rendent compte des résultats de la troisième année de son application.

4.1 Le sommaire des résultats 2020-2021 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2018-2023

Cette section présente la synthèse des résultats obtenus par rapport aux cibles établies pour le dernier exercice.

ENJEU 1

DES EFFETS DURABLES SUR LA SECURITÉ ET UNE RÉGULATION ACTUALISÉE

ORIENTATION 1.1

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

Objectif	Indicateur	Cible 2020-2021	Résultats 2020-2021	Page
1.1.1 Mesurer les effets des décisions de la Commission auprès des PECVL à risque	Nombre d'analyses effectuées	Deux analyses PEVL (cohorte 2016-2017) : une deuxième au 31 octobre 2020	Analyse réalisée Cible atteinte	51
	% des PEVL ayant amélioré leur comportement	90 % au 31 octobre 2020	82,1 % des PEVL ont amélioré leur comportement Cible non atteinte	52
1.1.2 Assurer l'efficacité de nos interventions auprès des sociétés de transport en commun	Révision du mécanisme de suivi du comportement complétée	31 mars 2021	Le rapport sur les résultats de la révision a été approuvé Cible atteinte	54

ORIENTATION 1.2

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

Objectif	Indicateur	Cible 2020-2021	Résultats 2020-2021	Page
1.2.2 Actualiser les connaissances sur le transport par taxi accessible aux personnes handicapées sur l'île de Montréal	Étude réalisée et diffusée	30 septembre 2020	Le rapport d'étude a été déposé Cible atteinte	56

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	Indicateur	Cible 2020-2021	Résultats 2020-2021	Page
2.1.2 Mesurer de façon continue l'évolution de la satisfaction de notre clientèle	Implantation d'un système de sondage post-transactionnel	30 septembre 2020	Le système est implanté depuis le 7 juillet 2020 Cible atteinte	59
	Taux de satisfaction de la clientèle	90 % annuellement à compter du 31 mars 2021	Le taux de satisfaction a atteint 98,6 % Cible atteinte	59

4.2 Les résultats détaillés 2020-2021 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2018-2023

Les tableaux suivants indiquent, pour chacun des indicateurs, les années couvertes par le plan stratégique, les cibles visées et les résultats obtenus. On y présente également un résumé du contexte lié à chaque objectif, ainsi qu'une brève explication des résultats atteints au cours de l'année de référence et, le cas échéant, les actions envisagées pour les améliorer.

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 sur les PECVL à risque

Contexte lié à l'objectif

La Commission analyse périodiquement les effets de ses décisions sur les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds (PECVL) à risque, et ce, dans le but de s'assurer que ses interventions contribuent efficacement à l'atteinte de l'objectif de sécurité qu'elle poursuit. À cette fin, elle s'est engagée à faire une étude approfondie de l'évolution des dossiers de comportement de cohortes de PEVL et de CVL ayant fait l'objet d'une décision de sa part. Les résultats des examens effectués précédemment à cette fin démontrent sans contredit l'effet positif des décisions de la Commission. Les nouvelles analyses prévues dans le cadre du présent plan stratégique visent ainsi à confirmer que ses décisions contribuent à modifier de façon durable le comportement des PECVL à risque.

INDICATEUR
NOMBRE D'ANALYSES EFFECTUÉES

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	–	Deux analyses PEVL (cohorte 2016-2017) : une première au 31 octobre 2019	Deux analyses PEVL (cohorte 2016-2017) : une seconde au 31 octobre 2020	Deux analyses CVL (cohorte 2016-2017) : une première au 31 octobre 2021	Deux analyses CVL (cohorte 2016-2017) une seconde au 31 octobre 2022
Résultats	Travaux en cours	Analyse réalisée Cible atteinte	Analyse réalisée Cible atteinte		

RÉSULTATS OBTENUS EN 2020-2021

Comme prévu, une seconde analyse a été effectuée auprès de PEVL ayant fait l'objet d'une décision en 2016-2017.

INDICATEUR % DES PEVL AYANT AMÉLIORÉ LEUR COMPORTEMENT					
	2018-2019	**2019-2020**	**2020-2021**	**2021-2022**	**2022-2023**
Cible	–	90 % au 31 octobre 2019	90 % au 31 octobre 2020	–	–
Résultats	Travaux en cours	85,4 % des PEVL ont amélioré leur comportement Cible non atteinte	82,1 % des PEVL ont amélioré leur comportement Cible non atteinte	–	–

RÉSULTATS OBTENUS EN 2020-2021

Les résultats obtenus démontrent que 82,1 % des PEVL ciblés ont maintenu, après plus de trois ans, un meilleur comportement à la suite de la décision de la Commission. Bien que légèrement plus faible que celui obtenu l'an dernier par le même groupe de PEVL, ce résultat appréciable confirme que les décisions de la Commission contribuent effectivement à améliorer de façon durable le comportement des PEVL à risque.

L'examen de la Commission portait également sur les entreprises apparentées d'un PEVL, celles-ci ainsi que leurs administrateurs étant aussi sujets à sanction.

Il importe par ailleurs de mentionner que l'analyse a également permis de constater que le seul fait d'être informés par la SAAQ du transfert de leur dossier au tribunal induit déjà une amélioration du comportement chez 88,7 % des PEVL.

En outre, à la suite du transfert de dossiers par la SAAQ, le Service de l'inspection et des permis (SIP) de la Commission intervient auprès de chaque PEVL afin de le sensibiliser à ses obligations en matière de sécurité routière. Or, il s'avère que ces suivis contribuent également à l'amélioration du comportement du PEVL avant même que la Commission ne tienne ses audiences et rende ses décisions.

Enfin, les PEVL pour lesquels aucune amélioration n'a été notée sont susceptibles d'être convoqués à nouveau devant la Commission.

INDICATEUR % DES CVL AYANT AMÉLIORÉ LEUR COMPORTEMENT					
	2018-2019	**2019-2020**	**2020-2021**	**2021-2022**	**2022-2023**
Cible	–	–	–	90 % au 31 octobre 2021	90 % au 31 octobre 2022
Résultats	–	–	–		

Les travaux d'analyse débuteront, comme prévu, au cours de l'exercice 2021-2022.

Objectif 1.1.2

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

Contexte lié à l'objectif

La Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds de la SAAQ prévoit des dispositions particulières relatives aux sociétés de transport en commun, qui supposent un suivi et des interventions de la part de la Commission.

Pour donner suite à ces dispositions, la Commission a mis en place, en 2004, un mécanisme de suivi du comportement des neuf sociétés de transport, qui comprend un audit de sécurité ainsi qu'un examen périodique de l'évolution du bilan routier pour chacune d'elles.

Une première révision du mécanisme a été effectuée en 2011. Le plan stratégique en prévoit une nouvelle à la suite du deuxième cycle d'audits. La Commission s'est aussi engagée à vérifier dans quelle mesure les sociétés de transport ont tenu compte des recommandations faites dans le cadre de ce processus.

INDICATEUR
% DES RECOMMANDATIONS FAITES DANS LE CADRE DU PROCESSUS D'AUDIT ET MISES EN ŒUVRE PAR LES NEUF SOCIÉTÉS

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	–	80 % au 30 juin 2019	–	–	–
Résultats	Travaux en cours	95 % des recommandations ont été mises en œuvre au moins en partie Cible atteinte	–	–	–

Cette cible ayant été atteinte en 2019-2020, les résultats sont présentés dans le rapport annuel de l'an dernier.

INDICATEUR RÉVISION DU MÉCANISME DE SUIVI DU COMPORTEMENT COMPLÉTÉE					
	2018-2019	**2019-2020**	**2020-2021**	**2021-2022**	**2022-2023**
Cible	–		31 mars 2021	–	–
Résultats	Travaux en cours	Un rapport sur la révision a été soumis pour approbation	Le rapport sur les résultats de la révision a été approuvé Cible atteinte	–	–

RÉSULTATS OBTENUS EN 2020-2021

Les résultats de la révision du mécanisme, ainsi que les propositions permettant de l'actualiser, sont présentés dans un rapport qui a été approuvé et qui sera diffusé comme prévu.

Dans l'ensemble, la mise en œuvre des deux volets du mécanisme a permis d'obtenir, voire de dépasser les résultats souhaités. Ainsi, le processus d'audits a généré d'importants bénéfices en matière de gestion de la sécurité routière et de conformité à la réglementation pour les neuf sociétés. Par ailleurs, les rapports produits par la Commission au regard de leurs données sur les accidents ont constitué un outil utile dont plusieurs sociétés ont tiré profit pour analyser et améliorer leur bilan routier.

La révision effectuée a démontré sans contredit l'importance du mécanisme dans l'application des dispositions de la Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds à l'égard des sociétés de transport en commun, mais qu'il y a lieu d'y apporter des changements.

Élaborée dans une optique d'optimisation des ressources et de l'efficience pour la Commission et pour les sociétés, la nouvelle démarche maintiendra deux volets axés sur la gestion de la sécurité et sur le suivi du bilan routier, dont les interventions s'échelonneront sur une période de trois ans, avant d'être révisée à nouveau.

Ainsi, la Commission continuera de soutenir et de promouvoir l'amélioration continue des pratiques de gestion de la sécurité, en accompagnant les sociétés dans un processus d'intervention allégé et ciblé sur les recommandations du dernier cycle d'audits.

Elle poursuivra également le suivi des données sur les accidents en vue de favoriser l'évolution positive du bilan routier des sociétés et, au besoin, d'intervenir auprès de celles qui sont susceptibles de présenter un risque élevé pour la sécurité.

Préalablement à la diffusion du rapport, le mécanisme révisé sera présenté aux sociétés ainsi qu'à l'Association du transport urbain du Québec, en vue de sa mise en œuvre.

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

Contexte lié à l'objectif

La Commission est responsable de déterminer les tarifs de transport par taxi, et ce, à la suite d'une audience publique. Pour soutenir son processus décisionnel, la Commission a mis en place en 2013 l'Indice des coûts du taxi (ICT), qui lui permet de suivre l'évolution des frais d'exploitation d'un taxi, en vue de soumettre périodiquement à l'industrie des rajustements de tarifs tenant compte de cette transformation. Élaboré en consultation avec des représentants de l'industrie et des partenaires, l'ICT s'apparente à un indice des prix à la consommation.

Or, le domaine du transport de personnes fait l'objet d'importants changements, et le modèle tarifaire utilisé par la Commission doit être actualisé. C'est ainsi, par exemple, que certains frais actuellement considérés dans l'ICT pourraient devoir être autrement pondérés. En outre, l'évolution de l'offre et de la demande de transport par taxi résultant, entre autres, de l'arrivée d'Uber et de nouveaux modes de répartition utilisés dans l'industrie, notamment au moyen de GPS ou d'applications mobiles, devra aussi être considérée dans un modèle tarifaire actualisé. Enfin, l'ICT ne tient pas compte des revenus de l'industrie, facteur qui devra aussi être évalué dans un modèle plus global.

INDICATEUR
NOUVEAU MODÈLE DÉPOSÉ

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	–		–	–	31 décembre 2022
Résultats	Travaux suspendus en raison du dépôt du projet de loi nº 17	Travaux retardés en raison de l'adoption de la Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile	Travaux en cours	–	

RÉSULTATS OBTENUS EN 2020-2021

La LTRPA maintient la compétence de la Commission relativement à la détermination des tarifs de transport par taxi.

Pour l'élaboration de son nouveau modèle, la Commission entend tirer avantage d'autres leviers que pourront lui offrir la Loi et son règlement d'application, notamment au regard des données qui lui seront rendues disponibles.

La Commission souhaite observer l'évolution du marché, notamment les effets de la tarification dynamique qui est offerte pour les courses demandées par application mobile, avant d'entreprendre l'élaboration du nouveau modèle. Dans ce contexte, la Commission doit pouvoir bénéficier de données recueillies sur une période d'au moins deux ans afin de pouvoir développer un modèle robuste et adapté à la nouvelle réalité du transport rémunéré de personnes par automobile.

À cette fin, les ressources du Service de l'optimisation des processus et de l'amélioration continue (SOPAC) s'activent à mettre en place une solution permettant aux acteurs de l'industrie de transmettre, dès l'automne 2021, leurs rapports mensuels de courses à la Commission.

Objectif 1.2.2

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

Contexte lié à l'objectif

Jusqu'en octobre 2020, la Commission pouvait délivrer des permis pour besoin particulier, afin de répondre aux besoins de déplacement des personnes handicapées en fauteuil roulant, au moyen notamment du transport collectif organisé par les sociétés de transport en commun, du transport institutionnel offert par les hôpitaux ou du transport privé demandé par les particuliers. Pour obtenir un tel permis, il fallait démontrer à la Commission, à l'occasion d'une audience publique, l'existence d'un besoin particulier auquel l'offre de services ne pouvait répondre.

La Commission recevait périodiquement de nouvelles demandes de permis pour le territoire de l'île de Montréal, lesquelles faisaient presque toujours l'objet d'opposition à leur délivrance, sans qu'elle ne dispose d'un éclairage récent sur les besoins en matière de transport par taxi accessible.

La Commission, qui avait réalisé une première étude sur le sujet en 2008, s'était donc engagée à actualiser ses connaissances, afin notamment de mieux connaître l'étendue, la nature et l'évolution de ces besoins.

INDICATEUR ÉTUDE RÉALISÉE ET DIFFUSÉE					
	2018-2019	**2019-2020**	**2020-2021**	**2021-2022**	**2022-2023**
Cible	–	–	30 septembre 2020	–	–
Résultats	–	Travaux en cours	Le rapport de l'étude a été déposé. Cible atteinte	–	–

RÉSULTATS OBTENUS EN 2020-2021

La LTRPA a aboli le régime de permis de propriétaires de taxi (y compris les permis restreints pour besoin particulier).

Bien que la Commission ait perdu à cet égard toute compétence, elle a tout de même décidé de procéder à la réalisation de l'étude initialement prévue au bénéfice de tous les partenaires et acteurs du transport adapté. Cette analyse brosse un portrait des principales statistiques recueillies sur le transport accessible dans la région montréalaise et présente certaines observations du milieu.

Il en ressort que la clientèle du transport adapté ainsi que la clientèle du transport par taxi accessible sont toujours en croissance et qu'elles le demeureront vraisemblablement au cours des prochaines années. Cela dit, bien que le nombre de taxis accessibles ait fortement augmenté au cours des dernières années, malgré un cadre réglementaire restrictif, l'offre de service semble néanmoins insuffisante pour répondre aux besoins croissants de la clientèle. Reste à voir si la nouvelle loi, qui facilite l'accession à l'industrie, permettra de bonifier l'offre de transport par taxi accessible.

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

Contexte lié à l'objectif

Dans la foulée des nouvelles exigences du gouvernement visant à diminuer les délais pour délivrer les permis ou les autorisations demandés par la clientèle, la Commission compte améliorer les processus qui soutiennent les décisions rendues dans l'exercice de ses fonctions juridictionnelles les plus courantes.

À cette fin, elle s'est engagée à procéder, dans un premier temps, à une analyse objective des processus actuels pour déterminer les pistes d'amélioration possibles, et ce, en regard principalement de trois variables : les délais, les coûts et les volumes. Les changements proposés pourront ainsi comprendre une simplification des processus actuels, des modifications de certains d'entre eux, la révision des méthodes de travail, une meilleure utilisation des ressources, une meilleure répartition des charges de travail, etc. La Commission, dont l'objectif est de donner un meilleur service aux personnes visées par ses décisions, prévoit donc, d'ici 2023, de revoir les processus ayant un fort potentiel d'amélioration.

INDICATEUR DÉPÔT D'UN RAPPORT D'ANALYSE SUR LES PROCESSUS ACTUELS					
	2018-2019	**2019-2020**	**2020-2021**	**2021-2022**	**2022-2023**
Cible	–	–		30 juin 2021	–
Résultats	–	Embauche d'un gestionnaire du SOPAC et de ressources ayant une expertise, et début des travaux	Travaux en cours	–	–

RÉSULTATS OBTENUS EN 2020-2021

Les travaux concernant l'élaboration de la stratégie de mise en œuvre de la culture d'amélioration continue sont amorcés et se poursuivront jusqu'au 30 juin 2021.

INDICATEUR % DES PROCESSUS DÉCISIONNELS VISÉS PAR LE RAPPORT ET AYANT ÉTÉ AMÉLIORÉS					
	2018-2019	**2019-2020**	**2020-2021**	**2021-2022**	**2022-2023**
Cible	–	–	–	70 % au 31 mars 2022	80 % au 31 mars 2023
Résultats	–	–	Travaux en cours		

RÉSULTATS OBTENUS EN 2020-2021

Comme prévu, les travaux concernant l'optimisation des processus décisionnels sont débutés. Comme pour tant d'autres organisations, la pandémie de COVID-19 a favorisé l'émergence à la Commission d'innovations qui seront intégrées à la stratégie de mise en œuvre de la culture d'amélioration continue. Parmi celles-ci figure la tenue d'audiences à distance par le système de visioconférence ZOOM. En outre, la Commission a conçu et rendu disponible une nouvelle fonctionnalité sur son site Web, afin que les administrés, parties à une demande, puissent verser des documents numériques dans un greffe électronique, leur évitant ainsi les frais et délais postaux, ainsi que la manipulation rebutante de multiples documents.

Objectif 2.1.2

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

Contexte lié à l'objectif

La satisfaction de la clientèle représente une réelle priorité pour la Commission. Jusqu'à tout récemment, les sondages téléphoniques ont constitué le principal outil lui ayant permis de mesurer de façon périodique la perception de la clientèle relativement à la qualité de ses services.

Or, la clientèle utilise de plus en plus ses services en ligne, ce qui peut constituer une occasion de la sonder immédiatement à la suite d'une transaction. Les réponses ainsi obtenues devraient permettre, selon le besoin, de réajuster rapidement les façons de faire. À cette fin, la Commission avait planifié l'implantation au 30 septembre 2020, d'un système de sondage post-transactionnel.

INDICATEUR
IMPLANTATION D'UN SYSTÈME DE SONDAGE POST-TRANSACTIONNEL

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	–	–	30 septembre 2020	–	–
Résultats	Un plan d'action a été élaboré	Travaux en cours	Le système est implanté depuis le 7 juillet 2020. Cible atteinte	–	–

RÉSULTATS OBTENUS EN 2020-2021

L'implantation de ce système a été devancée de presque trois mois, de sorte que les clients qui utilisent les services en ligne de la Commission y ont accès depuis le 7 juillet 2020. Ceux-ci peuvent dorénavant, immédiatement après la transaction, indiquer s'ils sont satisfaits ou non du service obtenu et, le cas échéant, indiquer la raison de leur insatisfaction et formuler tout commentaire à ce sujet.

Ce nouvel outil permet, comme prévu, de mesurer en continu l'évolution de la satisfaction de la clientèle et d'ajuster rapidement, selon le besoin, les façons de faire de la Commission, en tenant compte des suggestions et des commentaires reçus.

INDICATEUR
TAUX DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	–	–	90 % annuellement à compter du 31 mars 2021	90 % annuellement	90 % annuellement
Résultats	–	–	Le taux de satisfaction a atteint 98,6 % Cible atteinte		

RÉSULTATS OBTENUS EN 2020-2021

Selon les résultats compilés, pour la période du 7 juillet 2020 au 31 mars 2021, la cible fixée de 90 % a été dépassée, le taux de satisfaction de la clientèle obtenu étant de 98,6 %.

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

Contexte lié à l'objectif

La Commission est une petite organisation qui a su, au fil des ans, démontrer son efficacité et témoigner d'une grande capacité d'adaptation en améliorant constamment ses façons de faire, et ce, malgré une réduction importante de son effectif et plusieurs nouvelles obligations administratives. Elle est ainsi devenue un précurseur de l'intégration des outils numériques dans les activités courantes des tribunaux administratifs.

Pour continuer de s'adapter et afin de relever adéquatement les défis qui s'annoncent dans les différents secteurs du transport qu'elle encadre, la Commission devra, plus que jamais, miser sur le développement continu des compétences des membres de son personnel et sur leur polyvalence.

Par ailleurs, puisqu'un nombre important d'employés détenant une expertise unique sont susceptibles de prendre leur retraite au cours des prochaines années, la Commission devra également accompagner ces personnes dans la transmission de leur savoir, afin de sauvegarder sa mémoire institutionnelle.

Dans ce contexte, la Commission s'est engagée à se doter d'une stratégie de gestion des compétences et de l'expertise.

INDICATEUR STRATÉGIE DÉPOSÉE	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	–		–	31 octobre 2021	–
Résultats	–	Stratégie en cours d'élaboration	En cours d'élaboration	–	–

RÉSULTATS OBTENUS EN 2020-2021

En guise de travaux préparatoires, la Commission a recensé, en 2020-2021, les meilleures pratiques en matière de développement des compétences et de transfert de l'expertise. Cet examen a permis de connaître les tendances et les stratégies novatrices en gestion des savoirs ainsi que des outils pratiques qui pourront être diffusés dans l'organisation.

INDICATEUR % DES MEMBRES DU PERSONNEL DONT L'ÉVALUATION DU RENDEMENT PRÉVOIT UN PROGRAMME DE FORMATION INDIVIDUALISÉ					
	2018-2019	**2019-2020**	**2020-2021**	**2021-2022**	**2022-2023**
Cible	–	–	–	70 % au 30 septembre 2021	80 % au 30 septembre 2022
Résultats	–	–	En cours de réalisation		

RÉSULTATS OBTENUS EN 2020-2021

La majorité des évaluations du rendement réalisées en 2020-2021 comportent déjà un programme de formation individualisé.

Afin d'étendre cette pratique et d'atteindre ainsi les cibles prévues à sa planification stratégique, la Commission est à élaborer des documents de référence à l'intention des gestionnaires.

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					
	2018-2019	**2019-2020**	**2020-2021**	**2021-2022**	**2022-2023**
Cibles	–			80 % au 31 mars 2022	90 % au 31 mars 2023
Résultats	–	Travaux en cours	En cours		

RÉSULTATS OBTENUS EN 2020-2021

Un employé occupant un tel emploi est parti à la retraite en 2020-2021. Diverses stratégies ont été utilisées afin d'assurer le transfert de son expertise, dont une période de jumelage avec la personne le remplaçant et la documentation de ses principales attributions.

Par ailleurs, tous les gestionnaires ont identifié les membres de leur équipe qui occupent un emploi en situation critique et pour lesquels un plan d'action en matière de transfert d'expertise doit être élaboré et mis en œuvre au moment approprié.

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

Contexte lié à l'objectif

Dans le cadre de l'élaboration du présent plan stratégique, la Commission a mis à l'essai un mécanisme participatif de consultation du personnel. Cette démarche a permis de le mettre davantage à contribution, tout en enrichissant les réflexions liées à la planification stratégique. Convaincue de la pertinence et de la richesse de ce type de processus, la Commission souhaite y recourir à nouveau au moment de la réalisation de projets organisationnels nécessitant des expertises multiples.

INDICATEUR
NOMBRE DE PROJETS AUXQUELS LES MEMBRES DU PERSONNEL ONT CONTRIBUÉ

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles	–	–	–	Trois projets d'ici le 31 mars 2022	Deux projets supplémentaires d'ici le 31 mars 2023
Résultats	–	–	Un projet de déménagement en préparation		

RÉSULTATS OBTENUS EN 2020-2021

La Commission devra prochainement déménager son bureau de Montréal. Sachant l'importance que ce projet revêt pour les membres du personnel qui y travaillent, la présidente et les gestionnaires ont pris le soin d'écouter et de recueillir leurs suggestions et leurs préoccupations afin d'alimenter les réflexions et d'aider à la prise de décision. Ces consultations ont notamment mis en lumière qu'ils souhaitaient vivement que la relocalisation se fasse dans le secteur immédiat, et ce, afin de faciliter la conciliation travail-vie personnelle et de trouver à proximité des services auxquels ils ont fréquemment recours (transport, stationnement, centre sportif, etc.). Afin de répondre à cette attente et de limiter les incidences sur la clientèle, des représentations ont été faites en ce sens et la Commission a obtenu la confirmation que le prochain emplacement se situera à moins d'un kilomètre de son bureau actuel.

5

LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

5 LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

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.

Les services en personne au comptoir des bureaux de la Commission ont cependant été interrompus en 2020-2021 en raison de la pandémie.

La Commission a ainsi rendu ses services disponibles :

- par téléphone (sans frais) selon l'horaire suivant :
  - les lundi, mardi, jeudi et vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30 ;
  - le mercredi, de 9 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 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 rémunéré de personnes par automobile, 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.

Tableau 29

RPEVL – ÉVOLUTION DU NOMBRE D'INSCRIPTIONS ET DE MISES À JOUR
(Au 31 mars)

	2021	2020	2019
Inscriptions	5 322	5 074	4 778
Mises à jour	49 848	50 570	51 128
Total	**55 170**	**55 644**	**55 906**

En 2020-2021, 95 % des transactions au RPEVL ont été faites en ligne 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 30

REGISTRE DES PEVL – ÉVOLUTION DU POURCENTAGE D'UTILISATION DES SERVICES EN LIGNE
(Au 31 mars)

	2021	2020	2019
Demandes	95	90	88
Inscriptions	90	69	64
Mises à jour	**95**	**92**	**91**

La proportion des inscriptions effectuées au moyen des services en ligne de la Commission a considérablement augmenté au cours de la dernière année. En effet, en raison de la pandémie, les services au comptoir n'ont pas pu être offerts, ce qui explique en grande partie cette hausse importante de plus de 30 %. Cela dit, la Commission met l'accent sur le développement et la promotion de ses services en ligne depuis plusieurs années.

La Commission évalue les connaissances de ceux qui s'inscrivent au RPEVL 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 au Registre des entreprises du Québec, l'inscription 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.

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	Depuis juillet 2020, la clientèle de la Commission est sondée en continu. Selon les résultats compilés, pour la période du 7 juillet 2020 au 31 mars 2021, le taux de satisfaction de la clientèle a été de 98,6 %.

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 du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h 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	En raison de la pandémie, les services en personne au comptoir ont été interrompus toute l'année. Par ailleurs, les services par téléphone ont repris leur cours normal le 30 avril 2020. Nos services en ligne sont néanmoins demeurés accessibles en tout temps, de même qu'il était également possible de communiquer avec le Service à la clientèle par courriel, par télécopieur ou par la poste.

2. Nos engagements particuliers

Thème	Qualité des services à la clientèle et délais		
Objectifs de service	**Indicateurs et cibles**	**Résultats 2020-2021 (%)**	**Résultats 2019-2020 (%)**
Prendre votre appel en 3 minutes ou moins	90 % des appels	76	78
Vous rencontrer dans un délai de 20 minutes suivant votre arrivée	90 % des rencontres	S. O.	94
Répondre à votre courriel ou vous informer des suites qui y seront données dans un délai de 2 jours ouvrables	100 % des courriels	100	99
Effectuer votre inscription au RPEVL dans un délai de 2 jours ouvrables (sauf pour le transport de personnes)	95 % des inscriptions	100	99
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	S. O.	100
> 5 jours ouvrables pour le transfert d'une inscription au Registre du camionnage en vrac	95 % des décisions	100	98
> 5 jours ouvrables pour l'autorisation de céder ou d'aliéner un véhicule lourd	95 % des décisions	100	98
> 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	Toutes les cibles, sauf une, ont été atteintes ou dépassées cette année malgré un contexte exceptionnel et une augmentation significative du nombre de courriels reçus (41,7 %). La cible relative à la prise d'appel en trois minutes ou moins n'a pas été atteinte. L'équipe des services à la clientèle est en effet composée de plusieurs jeunes parents dont l'agenda a été régulièrement bousculé en raison de la pandémie. Il a donc fallu faire preuve de beaucoup de souplesse afin de leur permettre de s'acquitter adéquatement de leurs obligations parentales tout en fournissant une prestation de services, globalement très appréciée malgré tout. La cible visant à rencontrer les personnes dans un délai de 20 minutes suivant leur arrivée est devenue sans objet dans le contexte de la fermeture des comptoirs de services. Enfin, la cible concernant les permis de propriétaire de taxi est devenue obsolète, leur transfert n'étant plus autorisé depuis le 10 octobre 2019 en vertu de la Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile.

3. Nos engagements lors d'une audience

Thème	Accessibilité, fonctionnement et délais		
Objectifs de service	**Indicateurs et cibles**	**Résultats 2020-2021 (%)**	**Résultats 2019-2020 (%)**
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 un délai de 90 jours suivant la tenue de l'audience ou après la date à laquelle nous avons obtenu tous les documents nécessaires concernant :			
> la délivrance d'un permis de transport par autobus	90 % des décisions	100	83
> 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	94	92
Résultats	Tous les résultats ont été atteints ou ont dépassé les cibles. Le nombre d'audiences tenues en visioconférence n'est cependant pas disponible pour l'année en cours. À noter également que la délivrance de permis de propriétaire de taxi a cessé le 9 octobre 2020.		

4. Commentaires ou plaintes sur la qualité de nos services

Thème	Gestion des plaintes		
Objectifs de service	**Indicateurs et cibles**	**Résultats 2020-2021 (%)**	**Résultats 2019-2020 (%)**
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	88
> 21 jours ouvrables pour en effectuer le traitement	95 % des plaintes	100	100
Résultats	Cette année, 28 commentaires ou plaintes sur la qualité de nos services ont été reçus. Ils ont tous été pris en charge dans un délai de 2 jours ouvrables. En outre, chacun de ces dossiers a été traité promptement, le délai le plus long ayant été de 11 jours.		

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 2020-2021

Tableau 31

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES REÇUES (Au 31 mars 2021)	79

Tableau 32

NOMBRE DE DEMANDES TRAITÉES SELON LEUR NATURE ET LES DÉLAIS DE TRAITEMENT			
Délais de traitement	**Nature des demandes traitées (Au 31 mars 2021)**		
	Demandes d'accès		**Rectification** (N^bre^)
	Documents administratifs (N^bre^)	**Renseignements personnels** (N^bre^)	
0 à 20 jours	58	1	0
21 à 30 jours	16	0	0
31 jours ou plus (le cas échéant)	5	0	0
Total	**79**	**1**	**0**

Tableau 33

NOMBRE DE DEMANDES TRAITÉES SELON LEUR NATURE ET LA DÉCISION RENDUE				
Décision rendue	**Nature des demandes traitées (Au 31 mars 2021)**			**Dispositions de la Loi invoquées**
	Demandes d'accès		**Rectification** (N^bre)	
	Documents administratifs (N^bre)	**Renseignements personnels** (N^bre)		
Acceptée (entièrement)	16	0	0	
Acceptée (partiellement)	32	0	0	9, 14, 23, 24, 28, 53, 57
Refusée (entièrement)	15	0	0	23, 24, 29.1, 53, 55
Autres	16	1	0	1, 47(3), 48, et 7 désistements

Tableau 34

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	3

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 de l'administration publique. C'est dans ce contexte 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. Le tableau suivant présente les résultats de la dernière année de réalisation du plan.

Objectif gouvernemental 1.1

Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique

Action	Indicateur	Cible 2020-2021	Résultat 2020-2021	Atteinte de la cible
1. Diminuer le nombre d'imprimantes du parc informatique	Nombre d'imprimantes	Retirer deux imprimantes du parc d'ici 2020 (réduction de 7 %)	Quatre imprimantes ont été retirées en 2020-2021	Atteinte
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	Un geste réalisé	Atteinte
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 la voûte documentaire	Réalisation terminée	31 mars 2018	Action abandonnée en raison du manque de ressources	Non atteinte
4. Produire et adopter une politique sur l'organisation de rencontres et d'activités écoresponsables	Adoption de la politique	31 mars 2017	Action réalisée en 2016-2017	Atteinte
5. Acheter uniquement du papier fait de fibres recyclées à 50 %	Proportion de papier recyclé acheté	100 %	Action réalisée en continu	Atteinte

Objectif gouvernemental 1.2

Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics

Action	Indicateur	Cible 2020-2021	Résultat 2020-2021	Atteinte de la cible
6. Poursuivre la mise en place d'un processus de gestion des risques organisationnels	Pourcentage de réalisation du processus	100 % en décembre 2017	Action réalisée en 2018-2019	Atteinte
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	Action réalisée en 2018-2019	Atteinte

Objectif gouvernemental 1.4

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

Action	Indicateur	Cible 2020-2021	Résultat 2020-2021	Atteinte de la cible
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	Aucune action effectuée en raison de la pandémie	Non atteinte
9. Présenter un volet développement durable lors de l'accueil de tout nouvel employé	Nombre de présentations effectuées	En tout temps	Présentation des programmes d'abonnement au transport en commun aux nouveaux employés	Atteinte
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 ces séances	Selon l'offre	Aucune séance de formation offerte par le BCCD pendant la pandémie	Non atteinte

Objectif gouvernemental 1.5

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

Action	Indicateur	Cible 2020-2021	Résultat 2020-2021	Atteinte de la cible
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	Trois nouvelles ont été publiées sous la rubrique « Le coin social et philanthropique » du site intranet de la Commission	Atteinte
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	Une seule bibliothèque/ CDthèque a été maintenue. L'autre a été retirée temporairement au début de la pandémie.	Non atteinte

6.3 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 vient 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.

Aucune divulgation concernant un acte répréhensible n'a été reçue à la Commission au cours de 2020-2021.

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

Tableau 35

Comité permanent et mandataire	
Questions	**Réponses**
Avez-vous un ou une mandataire ?	Oui
Combien d'employées et d'employés votre organisation compte-t-elle ?	104 employés
Avez-vous un comité permanent ?	Oui, il s'agit d'un sous-comité de travail mandaté par le CODIR
Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice ? Si oui, donnez le nombre de ces rencontres :	Le sous-comité s'est réuni à plusieurs reprises
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître à votre personnel le ou la mandataire et, le cas échéant, les membres du comité permanent de votre organisation ? Si oui, expliquez lesquelles :	Non

Tableau 36

Statut de la politique linguistique institutionnelle	
Questions	**Réponses**
Depuis mars 2011, avez-vous adopté une politique linguistique institutionnelle, qui a été approuvée par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française, ou adopté celle d'une organisation ?	Oui
Si oui, donnez la date à laquelle elle a été adoptée :	Mars 2021
Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée ? Si oui, donnez la date à laquelle les modifications ont été officiellement approuvées par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française :	Non

Tableau 37

Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle	
Questions	**Réponses**
Au cours de l'exercice, avez-vous tenu des activités pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle et pour former votre personnel quant à son application ? Si oui, expliquez lesquelles :	Non
Si non, durant le prochain exercice, quelles activités prévoyez-vous tenir pour la faire connaître et pour former votre personnel quant à son application ?	Le contenu de la politique révisée sera notamment communiqué au personnel au cours du prochain exercice par la voie de messages dans l'intranet.

6.5 L'allègement réglementaire et administratif

Au début de l'année 2021, le ministre de l'Économie et de l'Innovation rendait public le Plan d'action gouvernemental en matière d'allègement réglementaire et administratif 2020-2025.

Ce nouveau plan d'action, dont la réalisation s'échelonnera jusqu'au 31 mars 2026, comporte trois objectifs de réduction du fardeau administratif, soit une diminution du nombre de formalités administratives (10 %), une réduction du volume des formalités administratives (15 %) et une baisse du coût des formalités administratives (20 %).

La Commission des transports du Québec souscrit d'emblée à l'objectif de réduire le fardeau réglementaire et administratif imposé aux entreprises avec lesquelles elle transige. Elle a d'ailleurs produit à cette fin son Plan de réduction du fardeau administratif 2020-2025.

À titre de tribunal administratif, la Commission ne dispose toutefois que d'une marge de manœuvre limitée, puisqu'il revient au ministère des Transports de déterminer la nature, le nombre et la fréquence des exigences réglementaires qu'elle est chargée d'appliquer. En effet, puisque sa fonction de tribunal l'appelle à interpréter ces dispositions, elle doit, par voie de conséquence, demeurer « à distance » de leur processus d'élaboration.

L'allègement réglementaire

Au printemps 2019, le ministère des Transports déposait un projet de loi visant à revoir totalement l'encadrement de l'industrie du taxi. À cette fin, la Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile (LTRPA), adoptée le 10 octobre 2019, est entrée en vigueur le 10 octobre 2020. Conséquemment, la Loi concernant les services de transport par taxi (LSTT) était abrogée à cette date. Bien que génératrice d'assouplissements significatifs des dispositions régissant l'industrie du transport rémunéré de personnes par automobile, la LTRPA est également la source de plusieurs nouvelles formalités dont la Commission doit veiller au respect.

L'allègement administratif

Les résultats obtenus au cours de la période sont, pour la plupart, le corollaire de l'importante réforme apportée récemment à l'industrie du taxi. L'abrogation, le 10 octobre 2020, de la LSTT a entraîné l'élimination de deux formalités imposées jusque-là à cette industrie. Cela dit, trois nouvelles formalités ont été créées en 2020, faisant ainsi grimper le nombre de 20 % par rapport à celui de 2019.

Tout comme son nombre, le volume des formalités découle également de lois et de règlements dont l'adoption ou la modification ne relèvent pas de la Commission. L'incidence des nouvelles exigences est cependant amoindrie par l'assujettissement du nombre d'entreprises qui étaient visées par la LSTT comparativement à celles qui doivent répondre aux trois nouvelles formalités de la LTRPA. En effet, les formalités relatives aux permis de propriétaire de taxi et aux permis d'intermédiaire en services de transport par taxi exigées auparavant par la LSTT visaient des milliers de titulaires[32], alors que celles créées par la LTRPA ne touchent,

32. À la fin de 2019, la Commission dénombrait 6 627 titulaires de 8 353 permis de propriétaire de taxi. Par ailleurs, on comptait 28 titulaires des 32 permis d'intermédiaire en services de transport par taxi délivrés par la Commission.

pour le moment, que deux répondants et une centaine de répartiteurs. Ainsi, le volume de formalités a connu une légère augmentation de 1,3 % pour la présente période.

Malgré tout, la Commission a réussi à réduire ses coûts dans une proportion de 10 % comparativement à 2019. La pandémie de COVID-19 a en effet forcé l'utilisation par la clientèle de modes alternatifs de prestation de services moins coûteux, dont ceux offerts par voie électronique.

Au cours du dernier exercice, la Commission a réalisé d'autres actions qui méritent d'être particulièrement soulignées. Elle a ainsi notamment développé et rendu disponible une nouvelle fonctionnalité sur son site Web, afin que les administrés, parties à une demande, puissent verser des documents numériques dans un greffe électronique, leur évitant ainsi les frais et les délais postaux.

Un sondage post-transactionnel a également été mis en place à l'été 2020. Ce nouvel outil, dont le développement était prévu à la planification stratégique, permet de mesurer en continu l'évolution de la satisfaction de la clientèle et d'ajuster rapidement, au besoin, les façons de faire de la Commission, en tenant compte des suggestions et des commentaires reçus.

Le site Web de la Commission a par ailleurs fait l'objet d'une importante refonte. Après avoir effectué une analyse exhaustive des plus récentes tendances gouvernementales sur le sujet, la Commission en a ainsi revu l'ergonomie générale et a réorganisé les contenus de manière optimale, de même qu'elle s'est assurée de le rendre fonctionnel pour les utilisateurs de technologies mobiles. Ces modifications ont entraîné une nette amélioration de la navigation en permettant notamment un repérage plus rapide de l'information et, conséquemment, un gain de temps pour l'utilisateur. Le nouveau programme d'identification visuelle (PIV) du gouvernement y a aussi été intégré, ainsi qu'une toute nouvelle section sur le tribunal, afin de mieux informer les administrés sur les principales étapes du processus décisionnel.

Les objectifs de réduction du fardeau administratif

L'atteinte des objectifs dans un contexte où la Commission dispose d'une marge de manœuvre limitée en matière de changements législatifs et réglementaires constitue un réel défi. Désireuse néanmoins d'atteindre les objectifs gouvernementaux, elle poursuivra ses efforts afin de simplifier ses processus et ses formulaires, et de faire une promotion soutenue de l'utilisation de ses services en ligne.

En temps opportun, la Commission s'assurera par ailleurs d'adresser au ministre responsable certaines recommandations de nature à contribuer également à un allègement du fardeau administratif des entreprises.

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 (abrogé le 10 octobre 2020) ;
- Règlement sur le transport rémunéré de personnes par automobile ;
- 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.

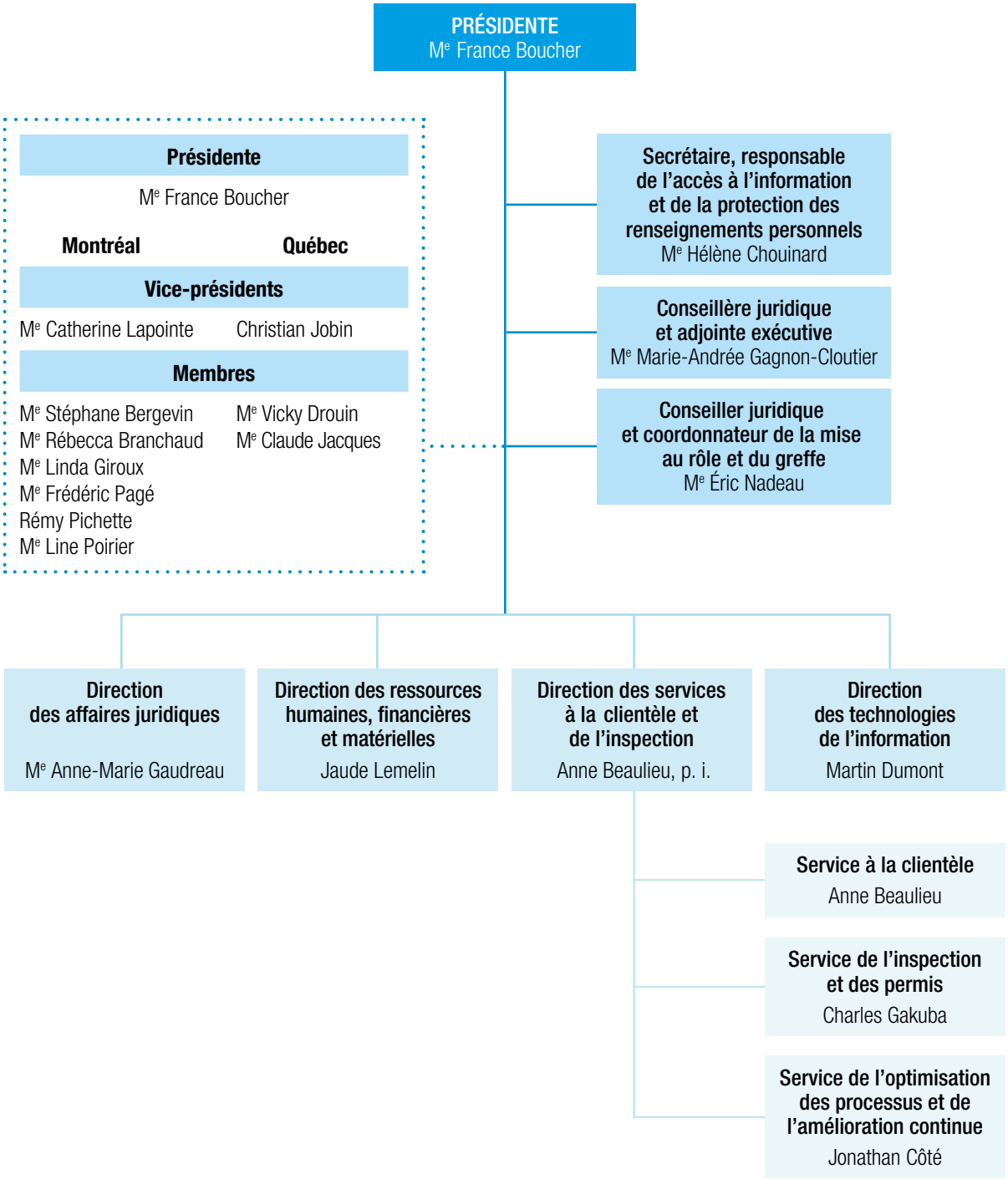
La Commission tient un registre des frais, droits et tarifs qu'elle exige pour ses divers produits et services, et le publie sur son site Web.

Pour l'exercice 2020-2021, les dépenses de la Commission ont été de 11 877 milliers de dollars, tandis que ses revenus se sont établis à 6 402 milliers de dollars, ce qui équivaut à un niveau d'autofinancement de 53,9 %.

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 2016-2017) : 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 2021
Indicateur :	Nouveau modèle déposé
Cible :	31 décembre 2022
Indicateur :	Étude réalisée et diffusée
Cible :	30 septembre 2020
Indicateur :	Dépôt d'un rapport d'analyse sur les processus actuels
Cible :	30 juin 2021
Indicateur :	% des processus décisionnels visés par le rapport et ayant été améliorés
Cible :	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 2021
Indicateur :	% des membres du personnel dont l'évaluation du rendement prévoit un programme de formation individualisé
Cible :	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 :	80 % au 31 mars 2022 et 90 % au 31 mars 2023
Indicateur :	Nombre de projets auxquels les membres du personnel ont contribué
Cible :	Trois projets d'ici le 31 mars 2022 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

Code de la sécurité routière

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 concernant le transport rémunéré de personnes par automobile

- Règlement sur le transport rémunéré de personnes par automobile
- Règlement sur la transmission de renseignements et le facteur de multiplication du prix d'une course
- Règlement sur le contrat convenant du prix d'une course avec un client
- Règlement sur la formation des chauffeurs qualifiés

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 conseils intermunicipaux de transport dans la région de Montréal

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	15
Tableau 2	Répartition de l'effectif utilisé selon la catégorie d'emploi	16
Tableau 3	Répartition de l'effectif régulier selon le secteur d'activité	16
Tableau 4	Répartition des personnes embauchées selon le statut d'emploi	17
Tableau 5	Répartition des personnes ayant pris leur retraite selon la catégorie d'emploi	17
Tableau 6	Évolution du taux de départ volontaire du personnel régulier	18
Tableau 7	Taux d'embauche des membres des groupes cibles par statut d'emploi	19
Tableau 8	Évolution du taux d'embauche des membres des groupes cibles par statut d'emploi	19
Tableau 9	Évolution du taux de représentativité des membres des groupes cibles excluant ceux des minorités visibles et ethniques	20
Tableau 10	Évolution du taux de représentativité des membres des minorités visibles et ethniques par région	21
Tableau 11	Taux de représentativité des membres des minorités visibles et ethniques au sein du personnel d'encadrement	21
Tableau 12	Taux d'embauche des femmes par statut d'emploi	22
Tableau 13	Taux de représentativité des femmes par catégorie d'emploi	22
Tableau 14	Nombre de jours de formation selon la catégorie d'emploi	23
Tableau 15	Répartition des dépenses totales de formation selon l'orientation	24
Tableau 16	Évolution de quelques données relatives à la formation	24
Tableau 17	Revenus et dépenses de l'exercice se terminant le 31 mars	26
Tableau 18	Dépenses et évolution par catégorie	26
Tableau 19	Cote de sécurité des PEVL en règle selon le type de transport	34
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	35

Tableau 21 Nombre de PEVL ou d'administrateurs dont la cote de sécurité a été modifiée 35

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 36

Tableau 23 Répartition du nombre de titulaires et de permis selon la catégorie 39

Tableau 24 Répartition du nombre de titulaires et de permis selon la catégorie 41

Tableau 25 Répartition du nombre de titulaires et de permis selon la catégorie 41

Tableau 26 Évolution du nombre d'inspections visant des CVL et des PEVL selon le type d'intervention 42

Tableau 27 Évolution du nombre de décisions rendues par secteur de transport 44

Tableau 28 Évolution du nombre de décisions selon le processus décisionnel 45

Tableau 29 RPEVL – Évolution du nombre d'inscriptions et de mises à jour 65

Tableau 30 Registre des PEVL – Évolution du pourcentage d'utilisation des services en ligne 66

Tableau 31 Nombre total de demandes reçues 73

Tableau 32 Nombre de demandes traitées selon leur nature et les délais de traitement 73

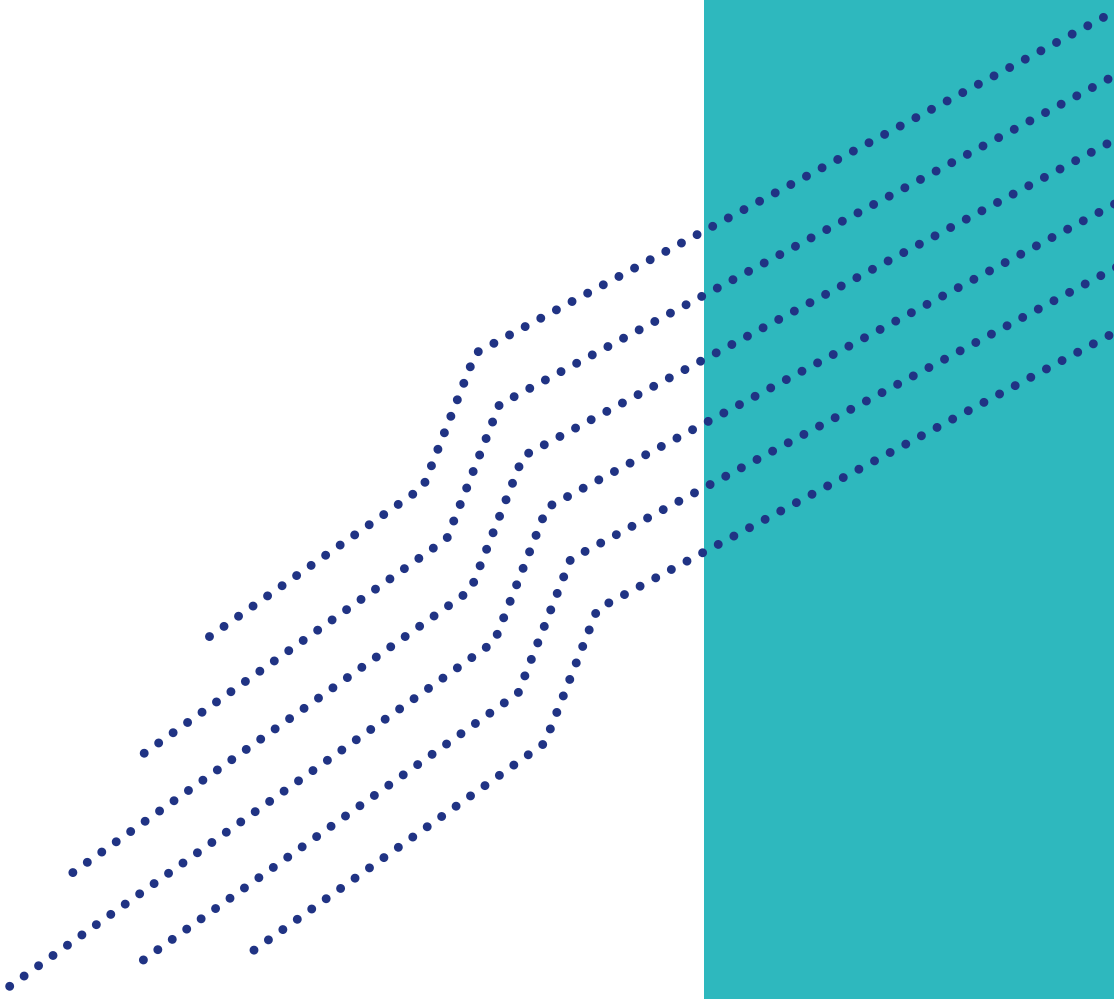
Tableau 33 Nombre de demandes traitées selon leur nature et la décision rendue 74

Tableau 34 Nombre total de demandes d'accès et nombre d'avis de révision 74

Tableau 35 Comité permanent et mandataire 78

Tableau 36 Statut de la politique linguistique institutionnelle 78

Tableau 37 Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle 78



Québec