

# RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2021-2022

COMMISSION

DES TRANSPORTS

DU QUÉBEC





COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC



2021 –

Rapport annuel de gestion

2022

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 :**

**MONTREAL**

Commission des transports du Québec  
140, boulevard Crémazie Ouest, 11<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2P 1C3

**QUÉBEC**

Commission des transports du Québec  
200, chemin Sainte-Foy, 7<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 5V5

Téléphone : 1 888 461-2433

Télécopieur : 418 644-8034

Courriel sécurisé sur le site Web : [www.ctq.gouv.qc.ca/nous-joindre/](http://www.ctq.gouv.qc.ca/nous-joindre/)

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

Dépôt légal – 2022

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN pour la version électronique : 978-2-550-92783-9

ISBN pour la version imprimée : 978-2-550-92781-5

© Gouvernement du Québec, 2022

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



Garant  
des forêts  
intactes<sup>MC</sup>





## MESSAGE DE LA MINISTRE

Madame la Présidente  
Assemblée nationale  
Hôtel du Parlement, Québec



Madame la Présidente,

J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2021-2022 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, Madame la Présidente, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

<original signé>

La ministre des Transports et de la Mobilité durable  
**Geneviève Guilbault**  
Québec, décembre 2022



# MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

Madame Geneviève Guilbault  
Ministre des Transports et de la Mobilité durable  
700, boulevard René-Lévesque Est, 29<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 5H1

Madame la Ministre,

Conformément à la Loi sur l'administration publique, j'ai le plaisir de vous soumettre le Rapport annuel de gestion 2021-2022 de la Commission des transports du Québec pour la période comprise entre le 1<sup>er</sup> avril 2021 et le 31 mars 2022. Il vous est transmis afin que vous puissiez le déposer à l'Assemblée nationale.

Le 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 constants 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, Madame la Ministre, l'expression de ma considération distinguée.

La présidente,

<original signé>

**France Boucher, avocate**  
Montréal, décembre 2022



# TABLE DES MATIÈRES

|  |            |
|--|------------|
| <b>MESSAGE DE LA MINISTRE</b> .....  | <b>V</b>   |
| <b>MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE</b> .....  | <b>VII</b> |
| <b>LA DÉCLARATION SUR LA FIABILITÉ DES DONNÉES</b> .....   | <b>1</b>   |
| <b>1. LA COMMISSION</b> .....  | <b>3</b>   |
| 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         |
| <b>2. LES RESSOURCES</b> .....   | <b>13</b>  |
| 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,<br>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<br>des personnes handicapées (PDEIPH) .....             | 23         |
| 2.1.4 La formation et le perfectionnement des membres du personnel.....  | 23         |
| 2.2 Les ressources financières.....  | 25         |
| 2.2.1 Les revenus et les dépenses .....  | 25         |
| 2.2.2 Les contrats de service .....  | 26         |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>2.3 Les ressources informationnelles</b> .....   | <b>26</b> |
| 2.3.1 Le système intégré de mission (SIM) .....   | 26        |
| 2.3.2 Le sommaire des réalisations annuelles .....  | 27        |
| 2.3.3 La valeur induite sur la performance organisationnelle.....   | 28        |
| 2.3.4 L'entretien des actifs informationnels.....   | 29        |
| <br>  |           |
| <b>3. L'EXERCICE DE LA JURIDICTION ET DES FONCTIONS DE RÉGULATION</b> .....                                 | <b>31</b> |
| <br>  |           |
| <b>3.1 Les champs de compétence</b> .....   | <b>33</b> |
| 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.....   | 39        |
| 3.1.5 Le transport maritime.....  | 40        |
| 3.1.6 Le transport ferroviaire .....  | 41        |
| <br>  |           |
| <b>3.2 Les inspections</b> .....  | <b>41</b> |
| <br>  |           |
| <b>3.3 Les décisions</b> .....  | <b>42</b> |
| 3.3.1 Par les membres .....   | 42        |
| 3.3.2 Par les personnes désignées .....   | 43        |
| 3.3.3 L'évolution du nombre de décisions rendues .....  | 43        |
| <br>  |           |
| <b>3.4 La réévaluation des décisions</b> .....  | <b>44</b> |
| 3.4.1 La révision .....   | 44        |
| 3.4.2 L'appel.....  | 45        |
| <br>  |           |
| <b>4. LES RÉALISATIONS PAR RAPPORT AU PLAN STRATÉGIQUE 2018-2023....</b>                                    | <b>47</b> |
| <br>  |           |
| <b>4.1 Le sommaire des résultats 2021-2022 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2018-2023</b> ..... | <b>49</b> |
| ENJEU 1 – Des effets durables sur la sécurité et une régulation actualisée .....                            | 49        |
| ENJEU 2 – Une prestation de services de qualité.....  | 50        |
| ENJEU 3 – Le maintien d'une équipe compétente et engagée .....  | 51        |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>4.2 Les résultats détaillés 2021-2022 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2018-2023</b> | <b>52</b> |
| ENJEU 1 – Des effets durables sur la sécurité et une régulation actualisée                          | 52        |
| ENJEU 2 – Une prestation de services de qualité   | 57        |
| ENJEU 3 – Le maintien d’une équipe compétente et engagée  | 60        |
| <b>5. LES SERVICES À LA CLIENTÈLE</b>   | <b>65</b> |
| 5.1 Les services offerts  | 67        |
| 5.2 Les réalisations par rapport à la Déclaration de services aux citoyens                          | 69        |
| <b>6. L’APPLICATION DES OBLIGATIONS LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES</b>                            | <b>73</b> |
| 6.1 L’accès à l’information et la protection des renseignements personnels                          | 75        |
| 6.2 Le développement durable  | 77        |
| 6.3 La divulgation d’actes répréhensibles   | 78        |
| 6.4 L’emploi et la qualité de la langue française dans l’Administration                             | 79        |
| 6.5 L’allègement réglementaire et administratif   | 80        |
| 6.6 La Politique de financement des services publics  | 82        |
| <b>ANNEXES</b>  | <b>83</b> |
| <b>ANNEXE I</b> L’ORGANIGRAMME  | <b>85</b> |
| <b>ANNEXE II</b> PLAN STRATÉGIQUE – TABLEAU SYNOPTIQUE  | <b>86</b> |
| <b>ANNEXE III</b> LES LOIS ET LES RÈGLEMENTS APPLIQUÉS EN TOUT OU EN PARTIE PAR LA COMMISSION       | <b>88</b> |
| <b>ANNEXE IV</b> LE CODE D’ÉTHIQUE ET LES RÈGLES DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DE LA COMMISSION        | <b>90</b> |
| <b>ANNEXE V</b> LISTE DES TABLEAUX ET DES GRAPHIQUES  | <b>93</b> |



# 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 du rapport et des contrôles y afférents.

Les résultats et les données du Rapport annuel de gestion 2021-2022 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 ;
- > fournissent des informations 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 2022 et que ces renseignements ainsi que les contrôles y afférents sont fiables.

La présidente,

<original signé>

**France Boucher, avocate**

Montréal, décembre 2022





---

## LA COMMISSION

---



# LA COMMISSION EN QUELQUES CHIFFRES

(AU 31 MARS 2022)



**103**  
Employés



**12 352 000**  
Budget de dépenses



**2 613**  
Décisions rendues du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022



**55 409**  
Personnes inscrites au Registre des PEVL



**857**  
Permis de transport par autobus



**2**  
Autorisations d'un système de transport de personnes par automobile

**141**  
Répartiteurs enregistrés



**131**  
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

### L'innovation au bénéfice de la clientèle

Tribunal administratif d'avant-garde dans l'utilisation de technologies novatrices, la Commission a su tirer profit de ses avancées, ainsi que de la mobilisation de son personnel, pour continuer de relever de façon remarquable les défis liés à la pandémie et accélérer sa transformation numérique. Poursuivant sur sa lancée, la Commission a, encore cette année, su innover afin d'améliorer sa prestation de services.

Ainsi, un système de diffusion de documents numériques a été installé dans les salles d'audience du bureau de Québec. Un tel système le sera également au nouveau bureau à Montréal, à l'automne 2022. Cela permettra un meilleur accompagnement des intervenants lors d'une audience et d'en rendre le déroulement plus accessible.

La clientèle a désormais bien intégré le virage technologique. Comme en 2020-2021, 95 % des transactions au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds (RPEVL) ont été, cette année, effectuées en ligne sur le site Web de la Commission. Afin de mieux répondre aux besoins de cette clientèle, qui représente son plus grand volume d'affaires, la Commission a notamment amélioré la procédure de mise à jour au registre. Cette opération, plus simple et plus efficace, peut dorénavant se faire dès la réception de l'avis.

La satisfaction de la clientèle demeurant au cœur de ses priorités, la Commission l'évalue de façon continue au moyen d'un sondage post-transactionnel proposé aux clients qui utilisent ses services en ligne. Lors du dernier exercice, les résultats ont à nouveau frôlé l'excellence à près de 99 % d'appréciation, ce qui incite la Commission à persévérer dans ses efforts constants pour améliorer ses services.

La Commission a finalement implanté pour tous les membres de son personnel des outils de pointe, dont la suite bureautique Office 365 et le système téléphonique gouvernemental IP centralisé, hébergé en infonuagique et parfaitement adapté au mode de travail hybride.

### L'amélioration des processus qui soutiennent les décisions de la Commission

L'un des objectifs du Plan stratégique 2018-2023 de la Commission vise l'amélioration des processus qui soutiennent les décisions rendues dans l'exercice de ses fonctions juridictionnelles les plus courantes.

Le rapport d'analyse, déposé à ce sujet au cours du dernier exercice, proposait des pistes d'amélioration concernant principalement les processus de mise au rôle et prévoyait également un échéancier.

Au 31 mars 2022, près des deux tiers des solutions suggérées étaient déjà mises en place, parmi lesquelles des changements concernant les activités de mise au rôle qui ont ainsi permis une réduction notable des délais de convocation en audience.

## Une première audience sur la fixation des tarifs du transport par taxi depuis l'entrée en vigueur de la Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile

Sauf dans les cas où une course est demandée par un moyen technologique, comme défini par la Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile (LTRPA), la Commission demeure responsable d'établir les tarifs applicables ainsi que de déterminer les territoires où il n'y a pas d'obligation de munir une automobile qualifiée d'un taximètre.

Le 29 mars 2022, la Commission a ainsi tenu une audience publique sur l'opportunité de modifier les tarifs en matière de transport rémunéré de personnes par automobile, une première en vertu de la nouvelle loi. Afin de favoriser un plus large auditoire, cette audience a également été diffusée en direct sur YouTube.

Préalablement à cet exercice, la Commission a tenu, au cours de l'automne 2021, une vaste consultation de deux semaines sur son site Web afin d'obtenir l'avis de l'industrie et du public en général sur l'opportunité de tenir une audience tarifaire, ce qui a requis l'envoi de près de 14 000 avis d'information.

## La poursuite des travaux de mise en place de la Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile

Au cours du dernier exercice, la Commission a continué de déployer d'importants efforts pour définir et mettre en œuvre les mécanismes afin d'assumer ses nouvelles responsabilités au regard de l'application de la LTRPA.

À cet effet, elle a notamment élaboré et mis en ligne les modèles de rapports périodiques que doivent utiliser les répondants d'un système de transport autorisés et les répartiteurs enregistrés. La Commission a pu ainsi commencer à analyser les données reçues sur les courses en vue d'élaborer le nouveau modèle tarifaire prévu dans son plan stratégique.

La LTRPA établit par ailleurs les pourcentages d'automobiles à faibles émissions qui devront être utilisées, à partir de 2030, pour offrir du transport rémunéré de personnes par automobile. À cet égard, la Commission devra fixer les cibles d'automobiles à faibles émissions qui s'appliqueront pour chaque répondant et chaque répartiteur à compter du 10 octobre 2022. Afin de soutenir le processus décisionnel des membres de la Commission, un cadre de référence ainsi qu'une proposition de rapport administratif ont été élaborés au cours du dernier exercice.

Il importe enfin de souligner que les ressources informationnelles ont réalisé plusieurs autres travaux afin d'assurer et de faciliter la gestion des nouveaux processus de mise en application de la LTRPA.

## Les effets positifs des décisions de la Commission sur les comportements sécuritaires des conducteurs de véhicules lourds (CVL)

La Commission analyse périodiquement les effets de ses décisions sur les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds à risque dans le but de s'assurer que ses interventions contribuent efficacement à l'atteinte de l'objectif de sécurité qu'elle poursuit.

En 2021-2022, elle a procédé à une étude approfondie de l'évolution des dossiers de comportement d'une cohorte de 218 CVL ayant fait l'objet d'une décision de la Commission en 2016-2017. Les résultats obtenus démontrent que 93,6 % d'entre eux ont maintenu, après deux ans, un meilleur comportement à la suite d'une décision du tribunal.

Il importe par ailleurs de mentionner que cette analyse a également permis de constater que le seul fait d'être informés par la SAAQ du transfert de leur dossier au tribunal a induit une amélioration du comportement chez 60,6 % des CVL sous examen.

Sur la base des données qui précèdent, il est possible de conclure que les décisions de la Commission contribuent sans aucun doute à améliorer considérablement le comportement des CVL à risque et que ces effets positifs perdurent.

## 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.

Elle exerce tout d'abord, 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 domaines du transport, dont le transport par autobus, le courtage de services de camionnage en vrac et le transport rémunéré de personnes par automobile.

La Commission 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 de transport par autobus, de courtage en services de camionnage en vrac, de transport maritime de passagers ainsi que des certificats d'aptitude ferroviaire. Elle accorde également 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.

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.

Les processus décisionnels et administratifs de la Commission sont également soutenus par un peu plus d'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 2022 se trouve à l'annexe I.





---

## 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<br>(Au 31 mars, en heures rémunérées) |         |         |       |
|--|---------|---------|-------|
|  | 2022    | 2021    | Écart |
| Niveau   | 225 114 | 225 114 | 0     |
| Consommation   | 198 379 | 193 526 | 4 853 |

L'écart constaté entre le niveau d'effectif octroyé et la consommation réelle annuelle résulte principalement d'un ensemble de circonstances imprévisibles. Ainsi, les absences non rémunérées (p. ex. : congé sans traitement) conjuguées à des délais de dotation diminuent 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'FFECTIF UTILISÉ SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI<br>(Au 31 mars 2022) |                    |                        |  |                                     |
|---|--------------------|------------------------|--|-------------------------------------|
| Catégorie d'emploi  | Heures travaillées | Heures supplémentaires | Total des heures rémunérées <sup>1</sup> | Total transposé en ETC <sup>2</sup> |
| Présidente, membres et personnel d'encadrement                                    | 30 233             | –                      | 30 233                                   | 16,55                               |
| Personnel professionnel   | 62 771             | 862                    | 63 633                                   | 34,84                               |
| Personnel technique et de bureau  | 104 176            | 337                    | 104 513                                  | 57,23                               |
| <b>Total</b>  | <b>197 180</b>     | <b>1 199</b>           | <b>198 379</b>                           | <b>108,62</b>                       |

Au cours du dernier exercice, le nombre total des heures rémunérées était de 193 526, alors que ce total transposé en ETC se chiffrait à 105,97.

Tableau 3

| RÉPARTITION DE L'FFECTIF <sup>3</sup> SELON LE SECTEUR D'ACTIVITÉ<br>(Au 31 mars, en nombre de personnes) |            |            |            |
|---|------------|------------|------------|
| Secteur d'activité  | 2022       | 2021       | Écart      |
| Tribunal  | 23         | 24         | (1)        |
| Services à la clientèle et inspection   | 37         | 39         | (2)        |
| Services administratifs   | 19         | 19         | 0          |
| Services juridiques   | 12         | 11         | 1          |
| Secrétariat, communications, développement stratégique et optimisation des processus                      | 12         | 11         | 1          |
| <b>Total</b>  | <b>103</b> | <b>104</b> | <b>(1)</b> |

1. Au 31 mars 2022, la Commission comptait 103 employés, auxquels s'ajoutent 5 employés occasionnels ayant un contrat d'un an et moins, 2 étudiants et 2 stagiaires. Les données qui figurent au tableau 2 proviennent du *Rapport de suivi des heures rémunérées 2021-2022*, extrait de l'application SINBAD et dont la date de référence n'était pas le 31 mars 2022.
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 103 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 neuf membres de la Commission nommés par décret gouvernemental.

## 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 <sup>4</sup> SELON LE STATUT D'EMPLOI <sup>5</sup><br>(En 2021-2022) |           |
|---|-----------|
| Statut d'emploi   | Nombre    |
| Régulier  | 4         |
| Occasionnel   | 8         |
| Étudiant  | 2         |
| Stagiaire   | 4         |
| <b>Total</b>  | <b>18</b> |

Les données qui suivent indiquent les employés ayant quitté l'organisation.

Tableau 5

| RÉPARTITION DES PERSONNES AYANT PRIS LEUR RETRAITE<br>SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI <sup>6</sup><br>(Pour l'exercice, en nombre de personnes) |           |           |           |
|---|-----------|-----------|-----------|
| Catégorie d'emploi  | 2021-2022 | 2020-2021 | 2019-2020 |
| Personnel d'encadrement   | 0         | 0         | 0         |
| Personnel professionnel   | 1         | 1         | 0         |
| Personnel technique et de bureau  | 1         | 2         | 3         |
| <b>Total</b>  | <b>2</b>  | <b>3</b>  | <b>3</b>  |

4. Au regard du statut régulier, une embauche correspond à un recrutement. En ce qui a trait au statut occasionnel, une embauche s'entend d'une nomination ou d'un renouvellement.

5. Ces données excluent les membres de la Commission.

6. Voir la note précédente.

Tableau 6

| ÉVOLUTION DU TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE <sup>7</sup> DU PERSONNEL RÉGULIER<br>(Pour l'exercice, en pourcentage) |           |           |
|--|-----------|-----------|
| 2021-2022  | 2020-2021 | 2019-2020 |
| 13,86  | 9,09      | 17,71     |

En 2021-2022, deux employés sont partis à la retraite. Quatre employés ont par ailleurs démissionné de la fonction publique, ce qui représente près du tiers des départs au cours de la période de référence. À la suite de leur départ de la Commission, trois personnes ont cependant choisi d'y revenir soit pour reprendre leurs fonctions, soit pour prêter main-forte à leurs collègues dans la réalisation de certains mandats.

Dans le contexte actuel de pénurie de main-d'œuvre, la rétention du personnel représente un défi pour tous les employeurs, privés et publics, dont la Commission.

### 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 leurs candidatures 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 2021-2022, la Commission a embauché deux personnes issues des groupes cibles. Le tableau précise également le taux d'embauche des membres de chacun de ces groupes par statut d'emploi.

7. Calculé selon la formule suivante :

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

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

Tableau 7

| TAUX D'EMBAUCHE <sup>8</sup> DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI <sup>9</sup><br>(Au 31 mars 2022, en pourcentage) |                 |  |             |             |                       |          |                                     |
|---|-----------------|--|-------------|-------------|-----------------------|----------|-------------------------------------|
| Statut d'emploi   | Embauche totale | N <sup>bre</sup> 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               | 1  | 0           | 0           | 0                     | 1        | 25                                  |
| Occasionnel   | 8               | 1  | 0           | 0           | 0                     | 1        | 12,5                                |
| Étudiant  | 2               | 0  | 0           | 0           | 0                     | 0        | 0                                   |
| Stagiaire   | 4               | 0  | 0           | 0           | 0                     | 0        | 0                                   |
| <b>Total</b>  | <b>18</b>       | <b>2</b>   | <b>0</b>    | <b>0</b>    | <b>0</b>              | <b>2</b> | <b>11,1</b>                         |

Afin d'augmenter considérablement 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).

Tableau 8

| ÉVOLUTION DU TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES<br>PAR STATUT D'EMPLOI<br>(Au 31 mars, en pourcentage) |      |      |      |
|--|------|------|------|
| Statut d'emploi  | 2022 | 2021 | 2020 |
| Régulier   | 25   | 75   | 66,7 |
| Occasionnel  | 12,5 | 0    | 57,1 |
| Étudiant   | 0    | 100  | 0    |
| Stagiaire  | 0    | 0    | 50   |

8. Le taux d'embauche selon le statut d'emploi représente la proportion entre le nombre total de personnes visées dans un statut d'emploi donné par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2021-2022 et ayant ce statut d'emploi.

9. Voir la note 3.

### Le taux de représentativité

Au 31 mars 2022, la Commission comptait 10 titulaires d'un emploi supérieur (TES) et 86 employés réguliers, pour un total de 96 personnes<sup>10</sup>. 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  | 2022   |  | 2021   |  | 2020   |  |
|   | Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible | Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%) | Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible | Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%) | Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible | Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%) |
| Anglophones   | 2  | 2,1  | 2  | 2  | 2  | 2,3  |
| Autochtones   | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1,2  |
| Personnes handicapées   | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2,3  |

À la fin de l'exercice, la Commission comptait, à l'exclusion des TES, 86 employés réguliers et 12 employés occasionnels, dont 7 fournissaient une prestation de travail à temps plein<sup>11</sup>.

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.

10. Au 31 mars 2022, on dénombrait une présidente et neuf membres. Par ailleurs, le personnel d'encadrement comptait 5 personnes, tandis que 35 personnes faisaient partie du personnel professionnel et que 46 autres composaient le groupe du personnel technique (23) et de bureau (23).

11. Au 31 mars 2022, il s'agissait de 5 gestionnaires, de 39 personnes faisant partie du personnel professionnel et de 54 autres réparties entre le groupe du personnel technique (24) et celui du personnel de bureau (30).

Tableau 10

| ÉVOLUTION DU TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES MINORITÉS VISIBLES ET ETHNIQUES PAR RÉGION<br>(Au 31 mars) |   |  |   |  |   |  |
|--|---|--|---|--|---|--|
| Région   | 2022  |  | 2021  |  | 2020  |  |
|  | 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   | 26  | 41,3   | 27  | 43,6   | 26  | 44,1   |
| Capitale-Nationale   | 1   | 2,5  | 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 41,3 %. Cette cible était établie à 12 % pour la Capitale-Nationale, alors que le taux de représentativité atteint par la Commission a été de 2,5 % pour cette région. Ce résultat s'explique principalement par le faible nombre de candidatures des membres des minorités visibles et ethniques 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<br>(Au 31 mars 2022) |        |             |
|--|--------|-------------|
| 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 a ainsi été 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 <sup>12</sup> |  |                                       |                 |
|--|--|---------------------------------------|-----------------|
| (Au 31 mars 2022, en pourcentage)                            |  |                                       |                 |
| Statut d'emploi  | N <sup>bre</sup> de personnes embauchées | N <sup>bre</sup> de femmes embauchées | Taux d'embauche |
| Régulier   | 4  | 3                                     | 75              |
| Occasionnel  | 8  | 5                                     | 62,5            |
| Étudiant   | 2  | 2                                     | 100             |
| Stagiaire  | 4  | 4                                     | 100             |
| <b>Total</b>   | <b>18</b>                                | <b>14</b>                             | <b>77,8</b>     |

### Le taux de représentativité

Au 31 mars 2022, les femmes comptaient pour 65 % de l'effectif régulier de la Commission comparativement à 63 % 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 2022, en pourcentage)                          |   |                            |                          |
| Catégorie d'emploi   | Effectif total <sup>13</sup> (femmes et hommes) | N <sup>bre</sup> de femmes | Taux de représentativité |
| Présidente et membres                                      | 10  | 7                          | 70                       |
| Personnel d'encadrement                                    | 5   | 3                          | 60                       |
| Personnel professionnel                                    | 35  | 19                         | 54,3                     |
| Personnel technique  | 23  | 14                         | 60,9                     |
| Personnel de bureau  | 23  | 20                         | 87                       |
| <b>Total</b>   | <b>96</b>                                       | <b>63</b>                  | <b>65,6</b>              |

12. Voir la note 3.

13. Ces données sont calculées à partir du nombre de personnes faisant partie de l'effectif régulier (96).

### 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<sup>14</sup>

En 2021-2022, une somme de 57 419 \$, dont près de 79 % 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. Encore cette année, la pandémie a eu une incidence significative sur l'offre de formation, ce qui explique la diminution marquée du nombre de formations suivies par les membres du personnel au cours des deux dernières années.

Tableau 14

| NOMBRE DE JOURS DE FORMATION SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI<br>(Au 31 mars) |           |           |
|--|-----------|-----------|
| Catégorie d'emploi   | 2021-2022 | 2020-2021 |
| Présidente et membres  | 15        | 20        |
| Personnel d'encadrement  | 8         | 9         |
| Personnel professionnel  | 69        | 35        |
| Personnel technique et de bureau   | 48        | 45        |

14. Par souci de cohérence avec les autres résultats présentés dans ce rapport, les données incluses dans les trois tableaux qui suivent couvrent la période allant du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2022. 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.

Les tableaux ci-dessous fournissent des données relativement à la répartition des dépenses de formation ainsi qu'à leur évolution.

Tableau 15

| RÉPARTITION DES DÉPENSES TOTALES DE FORMATION SELON L'ORIENTATION<br>(Au 31 mars, en dollars) |           |           |
|---|-----------|-----------|
| Orientation   | 2021-2022 | 2020-2021 |
| Favoriser le développement des compétences en emploi  | 35 657    | 44 275    |
| Acquérir de nouvelles connaissances technologiques  | 10 237    | 1 511     |
| Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière                            | 7 895     | 6 912     |
| Améliorer les capacités de communication orale et écrite                                      | 2 688     | –         |
| Répondre aux exigences gouvernementales (santé et sécurité)                                   | 942       | 187       |
| Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion   | 0         | 4 581     |

Tableau 16

| ÉVOLUTION DE QUELQUES DONNÉES RELATIVES À LA FORMATION<br>(Au 31 mars) |                         |           |
|--|-------------------------|-----------|
|  | 2021-2022 <sup>15</sup> | 2020-2021 |
| Formation par personne (en nombre moyen de jours)                      | 1,4                     | 1         |
| Pourcentage de la masse salariale <sup>16</sup>                        | 0,7 <sup>17</sup>       | 0,7       |
| Somme allouée par personne (en dollars)                                | 557                     | 553       |

15. Il s'agit de données basées sur un total de 103 personnes, soit les 86 personnes ayant un statut régulier, les 7 personnes ayant un statut occasionnel à temps plein, ainsi que la présidente et les neuf membres de la Commission nommés par décret gouvernemental.

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

17. Le montant de 32 007 \$, 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.

## 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

| <b>REVENUS ET DÉPENSES DE L'EXERCICE<br/>SE TERMINANT LE 31 MARS<br/>(En milliers de \$)</b> | <b>2022</b>   | <b>2021</b>   | <b>2020</b>   |
|--|---------------|---------------|---------------|
| <b>Revenus virés au Fonds consolidé du revenu</b>  |               |               |               |
| Droits, frais et dépenses afférentes aux permis <sup>18</sup>                                | 6 152         | 6 305         | 6 385         |
| Ventes de biens et services  | 35            | 54            | 60            |
| Autres revenus   | 0             | 0             | 0             |
| Recouvrements – dépenses d'années antérieures  | 14            | 43            | 50            |
| <b>Total des revenus</b>   | <b>6 201</b>  | <b>6 402</b>  | <b>6 495</b>  |
| <b>Dépenses assumées à même les crédits budgétaires</b>                                      |               |               |               |
| Rémunération   | 9 398         | 8 772         | 8 152         |
| Fonctionnement   | 1 862         | 1 846         | 1 841         |
| Amortissement  | 1 092         | 1 121         | 1 106         |
| <b>Total des dépenses</b>  | <b>12 352</b> | <b>11 739</b> | <b>11 099</b> |
| Dépenses d'investissement  | 101           | 138           | 116           |
| <b>Total</b>   | <b>12 453</b> | <b>11 877</b> | <b>11 215</b> |

18. Un montant de 165,9 k\$ a été remboursé à la SAAQ en 2021-2022 pour des droits perçus en trop pour l'année 2019-2020 conséquemment à l'entrée en vigueur de la LTRPA.

Tableau 18

| DÉPENSES ET ÉVOLUTION PAR CATÉGORIE<br>(En milliers de \$) |                              |  |  |                     |                             |
|--|------------------------------|--|--|---------------------|-----------------------------|
| Catégorie  | Budget de dépenses 2021-2022 | Dépenses réelles au 31 mars 2022 <sup>19</sup> | Dépenses réelles au 31 mars 2021 <sup>20</sup> | Écart <sup>21</sup> | Variation <sup>21</sup> (%) |
| Rémunération   | 8 365,8                      | 9 398  | 8 771,7  | (1 032,2)           | (12,3)                      |
| Fonctionnement   | 1 862,5                      | 1 862,2  | 1 845,9  | 0,3                 | 0                           |
| Amortissement  | 1 064,7                      | 1 091,9  | 1 121,2  | (27,2)              | (2,6)                       |
| Investissement   | 275                          | 100,9  | 138,5  | 174,1               | 63,3                        |

## 2.2.2 Les contrats de service

La Commission a conclu quatre contrats comportant une dépense de 25 000 \$ et plus entre le 1<sup>er</sup> avril 2021 et le 31 mars 2022. Il s'agissait de contrats de service avec des contractants autres que des personnes physiques, d'une valeur totale de 320 011 \$.

## 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 puisqu'il peut se faire entièrement sans papier. 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.

19. Dont 25,1 k\$ en lien avec les dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie et les mesures de relance de l'économie.

20. Dont 40,5 k\$ en lien avec les dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie et les mesures de relance de l'économie.

Source : Comptes publics 2020-2021.

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 2022. La variation établit, en pourcentage, le rapport entre l'écart et le budget de dépenses, pour chacune des mêmes catégories.

Le SIM prend en charge l'ensemble des processus d'affaires de la Commission ainsi que les services en ligne offerts sur son site Web. Ces services permettent notamment à la clientèle de consulter son dossier et d'accéder à une multitude de renseignements 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

Pour l'exercice 2021-2022, les réalisations suivantes méritent d'être plus particulièrement soulignées.

- > Afin d'assurer la gestion des nouveaux processus établis par la LTRPA, les ajustements supplémentaires suivants ont été apportés au SIM :
  - Mise en place d'un service en ligne permettant aux répondants et aux répartiteurs de transmettre leurs rapports de courses mensuels ;
  - Développement des traitements informatiques permettant d'assurer le maintien des autorisations délivrées aux répondants et la gestion du renouvellement de l'enregistrement des répartiteurs ;
  - Création d'un service en ligne permettant de consulter le Registre des répondants de systèmes de transport.
- > Dans le souci de toujours mieux répondre aux besoins de la clientèle et de rendre plus efficace le traitement des demandes reçues, plusieurs autres changements ont été apportés au SIM, notamment en ce qui a trait aux avis de mise à jour au Registre des propriétaires et exploitants de véhicules lourds, lesquels représentent le plus important volume d'affaires de la Commission. Des modifications similaires ont également été introduites au bénéfice des clients d'autres secteurs du transport devant procéder au renouvellement de leur autorisation ou permis.
- > Outre les projets majeurs mentionnés à la section 1, les modifications suivantes ont été apportées aux infrastructures technologiques :
  - Poursuite des travaux de déplacement des serveurs de la Commission vers l'infonuagique, et ce, conformément au décret visant la consolidation des centres de traitement informatique (CTI) gouvernementaux. La fermeture du CTI à Montréal et le rapatriement des serveurs au CTI de Québec ont ainsi facilité le passage à l'infonuagique et le déménagement du bureau de Montréal dans de nouveaux locaux.

- > Sécurité de l'information :
  - Campagne de sensibilisation à la sécurité au moyen de la diffusion, à tous les employés, de quatre capsules vidéo préparées par le Secrétariat du Conseil du trésor ;
  - Rehaussement de la sécurité des services en ligne avec le développement d'un système de vérification.
- > Site Web :
  - À l'occasion de l'audience sur la fixation des tarifs de transport par taxi, mise en place d'un système de consultation publique afin de rendre plus accessible et plus simple le dépôt de commentaires et de documents sur le sujet par les personnes intéressées. L'audience a par ailleurs été diffusée en direct sur YouTube.

### 2.3.3 La valeur induite sur la performance organisationnelle

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

Dans une perspective d'amélioration continue, la Commission a apporté, en 2021-2022, plus d'une quinzaine de modifications à son système de mission.

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 visant à déplacer les serveurs vers l'infonuagique, débutés au cours du dernier exercice, se sont poursuivis.

En ce qui concerne la sécurité de l'information et conformément aux bonnes pratiques dans le domaine, la Commission a effectué une campagne de sensibilisation auprès des membres du personnel afin de les tenir informés des risques et les aider à développer de bons réflexes pour faire face aux menaces.

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 un engagement renouvelé 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.

Le tableau suivant présente les dépenses et les investissements relatifs aux ressources informationnelles selon le type d'intervention. Il précise les prévisions établies en début d'année, les dépenses réellement engagées ainsi que les écarts constatés à la fin de l'année de référence.

Pour l'exercice 2021-2022, 1 983,3 milliers de dollars ont été nécessaires pour maintenir et améliorer les actifs informationnels de la Commission. De cette somme, 100,9 milliers de dollars ont été investis dans l'achat ou le remplacement d'équipement informatique.

Tableau 19

| DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES<br>SELON LE TYPE D'INTERVENTION <sup>22</sup><br>(Pour l'exercice 2021-2022, en milliers de \$) |               |              |                   |                |                |                |              |
|---|---------------|--------------|-------------------|----------------|----------------|----------------|--------------|
| Type d'intervention   | Capitalisable |              | Non capitalisable |                | Total          |                | Écart        |
|   | Prévus        | Réels        | Prévus            | Réels          | Prévus         | Réels          |              |
| Projets <sup>23</sup>   | 75            | 0            |                   |                | 75             | 0              | (75)         |
| Activités <sup>24</sup>   | 100           | 100,9        | 1 855,2           | 1 882,4        | 1 955,2        | 1 983,3        | (28)         |
| <b>Total</b>  | <b>175</b>    | <b>100,9</b> | <b>1 855,2</b>    | <b>1 882,4</b> | <b>2 030,2</b> | <b>1 983,3</b> | <b>(103)</b> |

22. Ces données ne tiennent pas compte des amortissements.

23. Il s'agit des interventions constituant des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement.

24. Les activités comprennent toutes les autres interventions, récurrentes et non récurrentes, qui ne constituent pas des projets en ressources informationnelles au sens de l'article susmentionné.





---

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 ces personnes.

#### 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 2022, 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 20

| <b>COTE DE SÉCURITÉ DES PEVL EN RÈGLE<sup>25</sup> SELON LE TYPE DE TRANSPORT</b><br>(Au 31 mars 2022) |                                |                     |                     |               |
|--|--------------------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>Type de transport</b>   | <b>Satisfaisant non audité</b> | <b>Satisfaisant</b> | <b>Conditionnel</b> | <b>Total</b>  |
| Marchandises   | 52 243                         | 979                 | 261                 | 53 483        |
| Personnes  | 1 320                          | 57                  | 67                  | 1 444         |
| Marchandises et personnes  | 460                            | 15                  | 7                   | 482           |
| <b>Total</b>   | <b>54 023</b>                  | <b>1 051</b>        | <b>335</b>          | <b>55 409</b> |

### *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, 162 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, 173 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, 41 administrateurs ont reçu cette cote.

25. 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 21

| <b>ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PEVL OU D'ADMINISTRATEURS TOUCHÉS PAR UNE DÉCISION RENDUE À LA SUITE D'UNE VÉRIFICATION DE COMPORTEMENT SELON LA COTE</b><br>(Au 31 mars) |             |             |             |
|---|-------------|-------------|-------------|
| <b>Cote</b>   | <b>2022</b> | <b>2021</b> | <b>2020</b> |
| Satisfaisant  | 173         | 154         | 195         |
| Conditionnel  | 82          | 84          | 89          |
| Insatisfaisant  | 80          | 45          | 95          |
| Administrateur insatisfaisant   | 41          | 28          | 83          |
| <b>Total</b>  | <b>376</b>  | <b>311</b>  | <b>462</b>  |

### *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, 20 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 22

| <b>NOMBRE DE PEVL OU D'ADMINISTRATEURS DONT LA COTE DE SÉCURITÉ A ÉTÉ MODIFIÉE</b><br>(Au 31 mars) |             |
|--|-------------|
| <b>Modification</b>  | <b>2022</b> |
| De conditionnel à satisfaisant   | 53          |
| De conditionnel à insatisfaisant   | 20          |
| D'insatisfaisant à satisfaisant  | 4           |
| D'insatisfaisant à conditionnel  | 6           |
| Administrateur ayant obtenu la cote insatisfaisant   | 11          |
| Administrateur s'étant vu retirer la cote insatisfaisant   | 12          |
| <b>Total</b>   | <b>106</b>  |

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 2021-2022, 272 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 23

| ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CVL TOUCHÉS PAR UNE DÉCISION RENDUE À LA SUITE D'UNE ÉVALUATION DE COMPORTEMENT SELON LE TYPE DE SANCTION<br>(Au 31 mars) |            |            |            |
|--|------------|------------|------------|
| Type de sanction   | 2022       | 2021       | 2020       |
| Aucune   | 140        | 67         | 100        |
| Imposition de conditions ou mesures  | 61         | 34         | 73         |
| Interdiction de conduire un véhicule lourd   | 71         | 43         | 72         |
| <b>Total</b>   | <b>272</b> | <b>144</b> | <b>245</b> |

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 10 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 27 chauffeurs et modifié les mesures relatives à 4 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, 1 355 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 et 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 2022, on dénombrait 5 086 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 2022, 78 organismes étaient titulaires de 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, sept décisions ont été rendues par un arbitre désigné par la présidente de la Commission.

### 3.1.3 Le transport rémunéré de personnes par automobile

Ce secteur de transport est encadré par la LTRPA, dont la plupart des dispositions sont en vigueur depuis le 10 octobre 2020. Elle a pour objet la surveillance et le contrôle du transport rémunéré de personnes par automobile afin d'assurer la sécurité des passagers et la transparence du prix des courses, et ce, dans une perspective de développement durable et de diminution de l'empreinte carbone, ainsi que d'équité. Elle vise également à favoriser l'accès des personnes handicapées au transport par automobile ainsi que l'émergence de moyens technologiques et de modes de mobilité.

En vertu de la Loi, tout transport rémunéré de personnes par automobile doit être effectué au moyen d'une automobile qualifiée (autorisée auprès de la SAAQ ou inscrite auprès d'un répondant d'un système de transport) conduite par un chauffeur qualifié (également autorisé ou inscrit), sauf exception. La Loi précise également les critères réservés à l'appellation « taxi ».

La Loi prévoit de plus les modalités d'autorisation, par la Commission, d'un système de transport. Depuis l'instauration de cet 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. Au 31 mars 2022, ces deux répondants détenaient toujours une telle autorisation de la Commission.

La Loi stipule également qu'une personne qui offre des services de répartition de demandes de courses doit être enregistrée auprès de la Commission, sauf si elle fournit ses services exclusivement à des chauffeurs inscrits. À la fin de l'exercice, 141 répartiteurs, qui desservent plusieurs régions du Québec, étaient enregistrés à la Commission.

La Commission tient un registre public de répondants et de répartiteurs enregistrés dont elle assure la mise à jour. Elle veille, en outre, au traitement de l'ensemble des renseignements que ces répondants et répartiteurs sont tenus de lui transmettre. Elle est également dans l'obligation de voir au respect par les répondants et les répartiteurs enregistrés de l'encadrement juridique qui leur est applicable et, conformément à la Loi, d'intervenir auprès d'eux en cas de manquement.

### *Une première audience sur la fixation des tarifs du transport par taxi depuis l'entrée en vigueur de la LTRPA*

Sauf dans les cas où une course est demandée par un moyen technologique prévu par la Loi, la Commission demeure responsable de fixer les tarifs applicables et de déterminer les territoires où il n'y a pas d'obligation de munir une automobile qualifiée d'un taximètre.

La Commission a ainsi convoqué, le 29 mars 2022, une audience publique sur l'opportunité de modifier les tarifs en matière de transport rémunéré de personnes par automobile. Il s'agissait d'une première depuis l'entrée en vigueur de la LTRPA. La précédente audience à ce sujet, tenue à l'automne 2017, avait donné lieu à une hausse des tarifs de 2,5 %, à compter de l'été 2018.

### *Les rapports des courses*

La LTRPA prévoit que les répondants autorisés et les répartiteurs enregistrés doivent transmettre à la Commission des rapports des courses dans la forme et selon la teneur et la périodicité déterminées par règlement. L'analyse des données recueillies vise à caractériser la demande de transport rémunéré de personnes par automobile et à bonifier au besoin le modèle tarifaire de la Commission.

Depuis le 10 octobre 2021, les répondants et les répartiteurs doivent donc transmettre à la Commission un rapport mensuel traitant de chacune des courses demandées par un moyen technologique ne nécessitant pas l'intervention d'une personne physique. À cette fin, la Commission a élaboré et mis en ligne, en octobre 2021, un modèle obligatoire de rapport des courses. Elle envoie également un avis de courtoisie mensuel aux répondants et aux répartiteurs concernés leur rappelant de transmettre les données sur les courses du mois précédent.

Aussi, le 1<sup>er</sup> mars de chaque année, les répondants et les répartiteurs doivent transmettre à la Commission un rapport annuel des courses effectuées depuis le 10 octobre 2021, selon la tarification établie par la Commission ou par contrat. À cet effet, la Commission a élaboré et mis en ligne en février 2022 un second modèle de rapport des courses que doivent utiliser les répondants et les répartiteurs concernés.

### *La fixation de cibles d'automobiles à faibles émissions*

La Commission doit fixer, pour chacun des répondants et répartiteurs, une cible d'utilisation d'automobiles à faibles émissions telle qu'elle est définie par la Loi. Les cibles ainsi fixées seront applicables à compter du 10 octobre 2022. La Loi prévoit également qu'à partir de 2030, la proportion d'automobiles à faibles émissions devra être d'au moins 30 %.

À cette fin, un cadre de référence ainsi qu'une proposition de rapport administratif ont été élaborés pour soutenir les membres de la Commission dans le processus décisionnel devant mener à la fixation de ces cibles. Les répondants et les répartiteurs devront, pour leur part, transmettre à la Commission un rapport annuel faisant état du niveau d'atteinte de la cible qui leur sera applicable.

#### *Autres responsabilités de la Commission*

La Commission assure un suivi auprès des mandataires qu'elle autorise à effectuer la vérification et le scellage des taximètres pour les automobiles qualifiées qui en sont encore munies.

De même, la Commission est 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 relative à 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 le prix d'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.

Enfin, la LTRPA octroie à la Commission des pouvoirs en matière d'inspection, d'enquête et de sanction. La Commission peut notamment imposer des sanctions administratives pécuniaires à un répondant d'un système de transport ou à un répartiteur enregistré s'il fait défaut de respecter certaines dispositions de la Loi ou du Règlement sur le transport rémunéré de personnes par automobile.

### 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 311 municipalités au Québec.

Tableau 24

| RÉPARTITION DU NOMBRE DE TITULAIRES ET DE PERMIS SELON LA CATÉGORIE <sup>26</sup><br>(Au 31 mars 2022) |            |            |
|--|------------|------------|
| Catégorie de permis de transport par autobus   | Titulaires | Permis     |
| Transport nolisé   | 187        | 399        |
| Transport par abonnement   | 138        | 249        |
| Transport des élèves   | 37         | 42         |
| Location   | 33         | 34         |
| Transport touristique  | 29         | 44         |
| Transport interurbain  | 19         | 60         |
| Transport aéroportuaire  | 17         | 23         |
| Transport urbain   | 4          | 6          |
| <b>Total</b>   | <b>464</b> | <b>857</b> |

### 3.1.5 Le transport maritime

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

Tableau 25

| RÉPARTITION DU NOMBRE DE TITULAIRES ET DE PERMIS SELON LA CATÉGORIE<br>(Au 31 mars 2022) |                        |            |
|--|------------------------|------------|
| Catégorie de permis de transport maritime  | Titulaires             | Permis     |
| Passagers  | 60                     | 121        |
| Traversier   | 9                      | 10         |
| <b>Total</b>   | <b>69<sup>27</sup></b> | <b>131</b> |

26. Un même titulaire peut exploiter plusieurs permis de catégories différentes. À la fin de l'exercice, on comptait 319 titulaires d'au moins un permis.

27. À noter que 68 des 69 titulaires détiennent une seule catégorie de permis (passagers ou traversier).

### 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 2022, 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 2021-2022, 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 <sup>28</sup><br>SELON LE TYPE D'INTERVENTION<br>(Au 31 mars) |                    |            |            |
|--|--------------------|------------|------------|
| Type d'intervention  | 2022 <sup>29</sup> | 2021       | 2020       |
| Inspection auprès des CVL  | 243                | 221        | 335        |
| Suivi des conditions imposées aux CVL  | 62                 | 52         | 68         |
| Inspection auprès des PEVL   | 317                | 270        | 355        |
| Suivi des conditions imposées aux PEVL   | 103                | 103        | 112        |
| Demande de réévaluation de cote des PEVL   | 59                 | 50         | 51         |
| <b>Total</b>   | <b>784</b>         | <b>696</b> | <b>921</b> |

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

29. La Commission a par ailleurs effectué 93 interventions d'une autre nature dans ce même secteur en 2021-2022.

En matière de transport rémunéré de personnes par automobile, les inspecteurs s'assurent 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 LTRPA 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, 81 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, 23 interventions ont été effectuées à ces fins.

Dans le secteur du transport par autobus, 20 interventions 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 de transport par 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 2021-2022, l'équipe d'inspection a ainsi effectué deux interventions.

Enfin, les inspecteurs effectuent des vérifications dans les dossiers du secteur ferroviaire pour s'assurer que les titulaires maintiennent en vigueur une police d'assurance responsabilité civile appropriée. Au total, 14 interventions ont été effectuées dans ce secteur au cours de la dernière année.

## 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, 2 613 décisions uniques ont été rendues dans les divers secteurs de transport comme le montre le tableau suivant.

Tableau 27

| ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DÉCISIONS RENDUES PAR SECTEUR DE TRANSPORT <sup>30</sup><br>(Au 31 mars) |                    |            |                   |            |              |            |
|---|--------------------|------------|-------------------|------------|--------------|------------|
| Processus décisionnel   | 2022 <sup>31</sup> |            | 2021              |            | 2020         |            |
|   | Nbre               | %          | Nbre              | %          | Nbre         | %          |
| PECVL   | 1 640              | 62,7       | 1 553             | 54,2       | 1 692        | 51,2       |
| Vrac  | 656                | 25,1       | 649               | 22,7       | 726          | 22         |
| Autobus   | 186                | 7,1        | 156               | 5,4        | 212          | 6,4        |
| Maritime  | 80                 | 3,1        | 78                | 2,7        | 98           | 2,9        |
| TRPA  | 52                 | 2          | 115               | 4          | –            | –          |
| Taxi  | S. O.              | –          | 311 <sup>32</sup> | 10,9       | 578          | 17,5       |
| Ferroviaire   | –                  | –          | 2                 | 0,1        | 1            | –          |
| <b>Total</b>  | <b>2 614</b>       | <b>100</b> | <b>2 864</b>      | <b>100</b> | <b>3 307</b> | <b>100</b> |

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

31. La baisse du nombre de décisions constatée dans les trois dernières années résulte de l'abrogation de la Loi concernant les services de transport par taxi (LSTT) en octobre 2020. Conséquemment, le volume de décisions ne reviendra pas au niveau de celui des années antérieures à 2020.

32. En raison de l'abrogation de la LSTT, les décisions relatives au secteur du taxi ont été rendues entre le 1<sup>er</sup> avril 2020 et le 9 octobre 2020 inclusivement, alors que celles rendues en vertu de la LTRPA l'ont été à compter du lendemain.

Tableau 28

| ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DÉCISIONS SELON LE PROCESSUS DÉCISIONNEL <sup>33</sup> |              |            |              |            |              |            |
|---|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|
| (Au 31 mars)  |              |            |              |            |              |            |
| Processus décisionnel   | 2022         |            | 2021         |            | 2020         |            |
|   | Nbre         | %          | Nbre         | %          | Nbre         | %          |
| Décision sur dossier  | 787          | 30,1       | 868          | 30,3       | 1 187        | 35,9       |
| Décision après audience   | 767          | 29,3       | 718          | 25,1       | 904          | 27,3       |
| Décision par une personne désignée  | 1 047        | 40,1       | 1 267        | 44,3       | 1 202        | 36,4       |
| Décision sur demande accessoire <sup>34</sup>                                 | 12           | 0,5        | 10           | 0,3        | 13           | 0,4        |
| <b>Total</b>  | <b>2 613</b> | <b>100</b> | <b>2 863</b> | <b>100</b> | <b>3 306</b> | <b>100</b> |

## 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 désignés pour entendre la demande de révision sur le fond.

Cette année, 13 décisions ont fait l'objet d'une demande de révision.

Deux demandes de permission de réviser ont été rejetées. L'exécution de huit autres décisions a été suspendue, la Commission ayant accordé la permission qu'elles soient révisées. De celles-ci, six ont par ailleurs fait l'objet d'une révision sur le fond accordée. Enfin, le traitement des trois décisions restantes débutera au cours de la prochaine année.

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

Une décision a fait l'objet d'une révision sur le fond et a été accordée, alors que l'autre a été refusée. Par ailleurs, le traitement de deux décisions restantes débutera au cours de la prochaine année.

33. Voir la note 30.

34. 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, quatorze décisions ont été portées en appel devant le TAQ. Trois recours ont été abandonnés et six sont demeurés en attente d'une audience. Trois appels ont été rejetés, un a été accueilli alors qu'un a été jugé irrecevable.

De plus, la Commission a été interpellée dans six pourvois en contrôle judiciaire, soit quatre à titre de mise en cause et deux à titre de défenderesse. Ces pourvois ne sont toutefois pas tous relatifs à une décision du TAQ. Quelques-uns découlent en effet de décisions rendues par le Comité de révision administratif en vertu du Programme d'indemnisation des titulaires d'un permis de propriétaire de taxi.





---

**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.

Une mise à jour en a cependant été 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 quatrième année de son application.

## 4.1 Le sommaire des résultats 2021-2022 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 2021-2022   | Résultats 2021-2022   | Page |
|---|--|---|---|------|
| <b>1.1.1</b><br>Mesurer les effets des décisions de la Commission auprès des PECVL à risque | Nombre d'analyses effectuées               | Deux analyses CVL (cohorte 2016-2017) : une première au 31 octobre 2021 | Analyse réalisée<br>Cible atteinte                              | 52   |
|   | % des CVL ayant amélioré leur comportement | 90 % au 31 octobre 2021   | 93,6 % des CVL ont amélioré leur comportement<br>Cible atteinte | 53   |

## ENJEU 2

### UNE PRESTATION DE SERVICES DE QUALITÉ

#### ORIENTATION 2.1

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

| Objectif   | Indicateur   | Cible 2021-2022      | Résultats 2021-2022  | Page |
|--|--|----------------------|--|------|
| <b>2.1.1</b><br>Améliorer les processus pour rendre une décision dans l'exercice de nos fonctions juridictionnelles les plus courantes | Dépôt d'un rapport d'analyse sur les processus actuels                   | 30 juin 2021         | Le rapport d'analyse sur les processus actuels est terminé<br>Cible atteinte                             | 58   |
|  | % des processus décisionnels visés par le rapport et ayant été améliorés | 70 % au 31 mars 2022 | 63 % des solutions traitées dans le rapport ont été mises en place au 31 mars 2022<br>Cible non atteinte | 58   |
| <b>2.1.2</b><br>Mesurer de façon continue l'évolution de la satisfaction de notre clientèle  | Taux de satisfaction de la clientèle                                     | 90 % annuellement    | Le taux de satisfaction a atteint 98,6 %<br>Cible atteinte   | 59   |

## ENJEU 3

### LE MAINTIEN D'UNE ÉQUIPE COMPÉTENTE ET ENGAGÉE

#### ORIENTATION 3.1

##### Assurer le développement continu des compétences et la polyvalence

| Objectif  | Indicateur   | Cible 2021-2022           | Résultats 2021-2022   | Page |
|---|--|---------------------------|---|------|
| <b>3.1.1</b><br>Se doter d'une stratégie organisationnelle de gestion des compétences et de l'expertise | Stratégie déposée  | 31 octobre 2021           | Première version élaborée à revoir à la lumière des nouvelles orientations gouvernementales<br>Cible atteinte | 61   |
|   | % des membres du personnel dont l'évaluation du rendement prévoit un programme de formation individualisé  | 70 % au 30 septembre 2021 | 76,8 %<br>Cible atteinte  | 61   |
|   | % 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 | 80 % au 31 mars 2022      | 100 % au 31 mars 2022<br>Cible atteinte   | 62   |

#### ORIENTATION 3.2

##### Valoriser le savoir et la créativité

| Objectif   | Indicateur  | Cible 2021-2022                     | Résultats 2021-2022                              | Page |
|--|---|-------------------------------------|--|------|
| <b>3.2.1</b><br>Mettre à contribution les membres du personnel dans la réalisation de projets organisationnels mobilisateurs | Nombre de projets auxquels les membres du personnel ont contribué | Trois projets d'ici le 31 mars 2022 | Trois projets ont été réalisés<br>Cible atteinte | 62   |

## 4.2 Les résultats détaillés 2021-2022 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 auprès des 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 ce sujet 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<br>NOMBRE D'ANALYSES EFFECTUÉES |                  |   |  |  |   |
|--|------------------|---|--|--|---|
|  | 2018-2019        | 2019-2020   | 2020-2021  | 2021-2022  | 2022-2023   |
| <b>Cible</b>                               | –                | Deux analyses PEVL (cohorte 2016-2017) :<br>une première au 31 octobre 2019 | Deux analyses PEVL (cohorte 2016-2017) :<br>une seconde au 31 octobre 2020 | Deux analyses CVL (cohorte 2016-2017) :<br>une première au 31 octobre 2021 | Deux analyses CVL (cohorte 2016-2017) :<br>une seconde au 31 octobre 2022 |
| <b>Résultats</b>                           | Travaux en cours | Analyse réalisée<br>Cible atteinte  | Analyse réalisée<br>Cible atteinte   | Analyse réalisée<br>Cible atteinte   |   |

#### RÉSULTATS OBTENUS EN 2021-2022

Comme prévu, une première analyse a été effectuée auprès des CVL ayant fait l'objet d'une décision en 2016-2017. La cible a donc été atteinte.

### INDICATEUR % DES PEVL AYANT AMÉLIORÉ LEUR COMPORTEMENT

|                  | 2018-2019        | 2019-2020  | 2020-2021  | 2021-2022 | 2022-2023 |
|------------------|------------------|--|--|-----------|-----------|
| <b>Cible</b>     | –                | 90 % au<br>31 octobre 2019   | 90 % au<br>31 octobre 2020   | –         | –         |
| <b>Résultats</b> | Travaux en cours | 85,4 % des PEVL<br>ont amélioré leur<br>comportement<br>Cible non atteinte | 82,1 % des PEVL<br>ont amélioré leur<br>comportement<br>Cible non atteinte | –         | –         |

Les résultats relatifs à cette cible ont été présentés dans le rapport annuel 2020-2021.

### INDICATEUR % DES CVL AYANT AMÉLIORÉ LEUR COMPORTEMENT

|                  | 2018-2019 | 2019-2020 | 2020-2021 | 2021-2022   | 2022-2023                  |
|------------------|-----------|-----------|-----------|---|----------------------------|
| <b>Cible</b>     | –         | –         | –         | 90 % au<br>31 octobre 2021  | 90 % au<br>31 octobre 2022 |
| <b>Résultats</b> | –         | –         | –         | 93,6 % des CVL<br>ont amélioré leur<br>comportement<br>Cible atteinte |                            |

### RÉSULTATS OBTENUS EN 2021-2022

Les résultats obtenus démontrent que 93,6 % des CVL ciblés, soit 204 sur 218, ont maintenu, après deux ans, un meilleur comportement à la suite d'une décision de la Commission. Ils satisfaisaient en effet, deux ans après qu'une décision concernant l'un ou l'autre d'entre eux eut été rendue, aux trois critères suivants :

- > une amélioration du comportement global après la réception du dossier transmis par la SAAQ ;
- > le non-dépassement du seuil de 100 % dans l'une ou l'autre des trois zones de comportement évaluées ;
- > l'absence d'inscription, pendant la période de référence, de tout nouvel événement critique si le dossier transmis à la Commission l'avait été pour ce motif.

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 a induit une amélioration du comportement chez 132 des 218 des CVL visés (60,6 %).

Les données qui précèdent permettent donc de conclure que les décisions de la Commission contribuent à améliorer considérablement le comportement des CVL à risque et que ces effets positifs perdurent.

## 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 |
|------------------|------------------|--|-----------|-----------|-----------|
| <b>Cible</b>     | –                | 80 % au<br>30 juin 2019  | –         | –         | –         |
| <b>Résultats</b> | Travaux en cours | 95 % des<br>recommandations<br>ont été mises en<br>œuvre au moins<br>en partie<br>Cible atteinte | –         | –         | –         |

Les résultats relatifs à cette cible ont été présentés dans le rapport annuel 2019-2020.

## INDICATEUR RÉVISION DU MÉCANISME DE SUIVI DU COMPORTEMENT TERMINÉE

|                  | 2018-2019        | 2019-2020  | 2020-2021  | 2021-2022 | 2022-2023 |
|------------------|------------------|--|--|-----------|-----------|
| <b>Cible</b>     | –                | –  | 31 mars 2021   | –         | –         |
| <b>Résultats</b> | Travaux en cours | Un rapport sur la révision a été soumis pour approbation | Le rapport sur les résultats de la révision a été approuvé<br>Cible atteinte | –         | –         |

Les résultats concernant cette cible ont été présentés dans le rapport annuel 2020-2021.

### 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 après consultation de représentants de l'industrie et de 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        |
|------------------|---|---|------------------|------------------|------------------|
| <b>Cible</b>     | –   | –   | –                | –                | 31 décembre 2022 |
| <b>Résultats</b> | Travaux suspendus en raison du dépôt du projet de loi n° 17 | Travaux retardés en raison de l'adoption de la Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile | Travaux en cours | Travaux en cours |                  |

### RÉSULTATS OBTENUS EN 2021-2022

Les travaux sur la révision du modèle de détermination des tarifs ont été entrepris. Depuis le mois d'octobre 2021, la Commission reçoit périodiquement des données sur les courses effectuées de la part des répondants et des répartiteurs qui utilisent un moyen technologique au sens de la LTRPA.

En date du 31 mars 2022, les 2 répondants autorisés et 12 des 141 répartiteurs inscrits avaient l'obligation de transmettre mensuellement ces données à la Commission. Bien que l'analyse en soit déjà amorcée, la quantité d'information reçue n'est cependant pas suffisante ou assez représentative du marché pour permettre l'élaboration d'un nouveau modèle.

Au cours des prochains mois, d'autres données viendront enrichir la collecte en cours. La Commission recensera également les meilleures pratiques en matière de fixation tarifaire en transport rémunéré de personnes par automobile d'autres juridictions.

### 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, un besoin particulier auquel l'offre de services existante 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<br>ÉTUDE RÉALISÉE ET DIFFUSÉE |           |                  |  |           |           |
|--|-----------|------------------|--|-----------|-----------|
|  | 2018-2019 | 2019-2020        | 2020-2021  | 2021-2022 | 2022-2023 |
| <b>Cible</b>                             | –         | –                | 30 septembre 2020                                    | –         | –         |
| <b>Résultats</b>                         | –         | Travaux en cours | Le rapport de l'étude a été déposé<br>Cible atteinte | –         | –         |

Les résultats relatifs à cette cible sont présentés dans le rapport annuel 2020-2021.

## ENJEU 2

### UNE PRESTATION DE SERVICES DE QUALITÉ

#### ORIENTATION 2.1

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

#### 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 |
|------------------|-----------|--|------------------|--|-----------|
| <b>Cible</b>     | –         | –  | –                | 30 juin 2021   | –         |
| <b>Résultats</b> | –         | Embauche d'un gestionnaire du SOPAC <sup>35</sup> et de ressources ayant une expertise, et début des travaux | Travaux en cours | Le rapport d'analyse sur les processus actuels est terminé<br>Cible atteinte | –         |

### RÉSULTATS OBTENUS EN 2021-2022

Les propositions d'amélioration annoncées par le rapport déposé l'an dernier concernaient principalement les processus de mise au rôle, soit la notification des personnes visées par une demande d'audience, la convocation, la mise au rôle et les demandes de remises. Ce document, qui propose plusieurs solutions afin de résoudre les problèmes soulevés, prévoit également un échéancier.

## INDICATEUR % DES PROCESSUS DÉCISIONNELS VISÉS PAR LE RAPPORT ET AYANT ÉTÉ AMÉLIORÉS

|                  | 2018-2019 | 2019-2020 | 2020-2021        | 2021-2022   | 2022-2023            |
|------------------|-----------|-----------|------------------|---|----------------------|
| <b>Cible</b>     | –         | –         | –                | 70 % au 31 mars 2022  | 80 % au 31 mars 2023 |
| <b>Résultats</b> | –         | –         | Travaux en cours | 63 % des solutions suggérées dans le rapport ont été mises en place au 31 mars 2022<br>Cible non atteinte |                      |

### RÉSULTATS OBTENUS EN 2021-2022

Sur les 16 modifications suggérées dans le rapport d'analyse, 10, soit 63 %, avaient été mises en œuvre au 31 mars 2022. Plusieurs changements concernant les activités de mise au rôle ont ainsi permis de réduire de façon marquée les délais de convocation en audience. Toutefois, le report à la prochaine année financière de l'entrée en vigueur du nouveau règlement sur la procédure de la Commission n'a pas permis de donner suite aux recommandations concernant la notification et les demandes de remise d'audience.

35. Service de l'optimisation des processus et de l'amélioration continue.

## 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. L'objectif était de faire en sorte que les réponses ainsi obtenues permettent, selon le besoin, de réajuster rapidement les façons de faire. À cette fin, la Commission avait planifié l'implantation, au plus tard en septembre 2020, d'un système de sondage post-transactionnel.

| INDICATEUR<br>IMPLANTATION D'UN SYSTÈME DE SONDAGE POST-TRANSACTIONNEL |                                |                  |  |           |           |
|--|--------------------------------|------------------|--|-----------|-----------|
|  | 2018-2019                      | 2019-2020        | 2020-2021  | 2021-2022 | 2022-2023 |
| <b>Cible</b>   | –                              | –                | 30 septembre 2020  | –         | –         |
| <b>Résultats</b>   | Un plan d'action a été élaboré | Travaux en cours | Le système est implanté depuis le 7 juillet 2020<br>Cible atteinte | –         | –         |

Les résultats quant à cette cible ont été présentés dans le rapport annuel 2020-2021.

| INDICATEUR<br>TAUX DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE |           |           |  |  |                   |
|--|-----------|-----------|--|--|-------------------|
|  | 2018-2019 | 2019-2020 | 2020-2021  | 2021-2022  | 2022-2023         |
| <b>Cible</b>                                       | –         | –         | 90 % annuellement à compter du 31 mars 2021                | 90 % annuellement  | 90 % annuellement |
| <b>Résultats</b>                                   | –         | –         | Le taux de satisfaction a atteint 98,6 %<br>Cible atteinte | Le taux de satisfaction a atteint 98,6 %<br>Cible atteinte |                   |

## RÉSULTATS OBTENUS EN 2021-2022

Selon les données compilées au cours du dernier exercice, le sondage a été proposé aux clients à l'origine des 57 629 demandes traitées par l'entremise de nos services en ligne. La Commission a ainsi reçu 41 470 réponses, pour un taux de participation de 72 %. De ce nombre, 40 889 réponses étaient positives, soit un taux de satisfaction de 98,6 %. Ce résultat, qui dépasse la cible fixée de 90 %, est identique à celui de l'an dernier.

### 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 |
|------------------|-----------|----------------------------------|------------------------|---|-----------|
| <b>Cible</b>     | –         | –                                | –                      | 31 octobre 2021                                       | –         |
| <b>Résultats</b> | –         | Stratégie en cours d'élaboration | En cours d'élaboration | Une première version a été élaborée<br>Cible atteinte | –         |

### RÉSULTATS OBTENUS EN 2021-2022

Une première version de la stratégie a été élaborée et elle sera bonifiée à la lumière de récentes orientations gouvernementales.

En effet, depuis avril 2021, les processus de dotation ont été modifiés et les règles adoptées à ce sujet transforment la façon dont les fonctionnaires sont recrutés et promus. Ainsi, par exemple, les candidats ne pourront plus compenser l'absence des diplômes exigés pour être admis à une classe d'emploi par de l'expérience pertinente. Les stratégies envisagées pour soutenir le développement en continu des compétences ainsi que le transfert de l'expertise doivent donc être ajustées pour tenir compte de cette nouvelle orientation.

## 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                    |
|------------------|-----------|-----------|-------------------------|------------------------------|------------------------------|
| <b>Cible</b>     | –         | –         | –                       | 70 % au<br>30 septembre 2021 | 80 % au<br>30 septembre 2022 |
| <b>Résultats</b> | –         | –         | En cours de réalisation | 76,8 %<br>Cible atteinte     |                              |

### RÉSULTATS OBTENUS EN 2021-2022

La cible prévue a été atteinte puisque 76,8 % des évaluations du rendement qui ont été remises aux membres du personnel au cours du dernier exercice comportaient un programme de formation individualisé.

La Commission reconnaît ainsi le potentiel des membres de son personnel et mise sur le développement de leurs compétences pour stimuler l'engagement ainsi que la performance organisationnels.

**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               |
|------------------|-----------|------------------|-----------|--|-------------------------|
| <b>Cible</b>     | –         |                  |           | 80 % au<br>31 mars 2022                    | 90 % au<br>31 mars 2023 |
| <b>Résultats</b> | –         | Travaux en cours | En cours  | 100 % au<br>31 mars 2022<br>Cible atteinte |                         |

### RÉSULTATS OBTENUS EN 2021-2022

Quatre employés occupant un emploi en situation critique l'ont quitté pour prendre une préretraite ou leur retraite en 2021-2022. Pour chacune de ces personnes, des actions ont été prises afin d'assurer le transfert d'expertise, et une période de jumelage de bonne durée a été prévue afin de former la relève.

### 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   |
|------------------|-----------|-----------|--|---|---|
| <b>Cible</b>     | –         | –         | –  | Trois projets<br>d'ici le<br>31 mars 2022           | Deux projets<br>supplémentaires<br>d'ici le<br>31 mars 2023 |
| <b>Résultats</b> | –         | –         | Un projet de<br>déménagement en<br>préparation | Trois projets ont<br>été réalisés<br>Cible atteinte |   |

## RÉSULTATS OBTENUS EN 2021-2022

Comme prévu, trois projets organisationnels nécessitant des expertises multiples avaient été réalisés au 31 mars 2022.

### **La mobilisation du personnel dans le contexte de la pandémie**

Dès le début de la pandémie, la présidente, les gestionnaires et leurs équipes ont fait des contraintes sanitaires de cette crise un défi organisationnel pour moderniser la prestation de services et accélérer la transformation numérique de la Commission. Chaque personne, quelles que soient ses responsabilités, s'est en effet rapidement mobilisée pour permettre à l'organisation de continuer de fournir des services de qualité aux administrés et aux citoyens, faisant une fois de plus la démonstration de sa grande agilité, de sa résilience et de sa capacité à s'adapter à de nouvelles réalités. La Commission a ainsi favorisé l'utilisation par la clientèle de modes alternatifs de prestations de services, dont ceux offerts par voie électronique, et a mis en place, en un temps record, les moyens requis afin de tenir ses audiences complètement à distance.

Valeur plus que jamais ancrée dans la culture organisationnelle, la mobilisation du personnel s'est maintenue au cours de la dernière année, ce qui a permis l'introduction de nombreuses autres améliorations. Cette mise en commun des talents et des savoirs constitue une puissante force motrice de la performance de la Commission et génère de nombreux bénéfices, qu'il s'agisse du maintien d'un bon climat de travail, de la satisfaction de sa clientèle et de ses employés, de son efficacité administrative et de sa capacité renouvelée à innover dans une optique d'amélioration continue de ses processus et de ses services.

### **La préparation du déménagement**

Après presque 30 ans à la même adresse, la Commission a dû déménager son bureau de Montréal. À cette occasion, les employés visés et leurs gestionnaires ont été consultés aux différentes étapes de la réalisation de cet important projet.

Ainsi, en 2021-2022, des efforts considérables ont été déployés afin d'élaborer les plans et devis des espaces et du mobilier. Les membres du personnel ont été invités à faire part de leurs suggestions afin d'alimenter la réflexion et la prise de décision. Ce faisant, ils bénéficient maintenant de nouveaux espaces de travail plus sécuritaires, fonctionnels et ergonomiques qui faciliteront la réalisation de la mission de l'organisation. L'aménagement de toutes les salles d'audience et de médiation ainsi que de la zone d'accueil de la clientèle a également été conçu afin d'offrir un service optimal aux administrés et aux citoyens.

### **L'élaboration de la nouvelle Déclaration de services aux citoyens**

Le projet d'élaboration de la nouvelle Déclaration de services aux citoyens a également donné lieu à une vaste démarche de consultation auprès de gestionnaires, de membres du comité de direction ainsi que d'employés de différents secteurs de la Commission.

Cette opération a permis de profiter de l'expertise et des propositions judicieuses de membres du personnel du SOPAC, du Service à la clientèle, du Bureau de la présidente et des membres, du Maître des rôles, des Communications, ainsi que de la Direction des technologies de l'information.

La synergie générée par cette consultation a mené à un enrichissement non négligeable de la déclaration de services de la Commission, qui s'en trouve ainsi améliorée sur les plans de la qualité et de l'efficacité.





---

LES SERVICES  
À LA CLIENTÈLE

---



# 5 LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

## 5.1 Les services offerts

Tout en conservant des 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 2021-2022 en raison de la pandémie.

La Commission a ainsi rendu ses services disponibles :

- > par téléphone (sans frais) selon l'horaire suivant :
  - les lundis, mardis, jeudis et vendredis, 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<br>(Au 31 mars) |               |               |               |
|---|---------------|---------------|---------------|
|   | 2022          | 2021          | 2020          |
| Inscriptions  | 5 593         | 5 322         | 5 074         |
| Mises à jour  | 49 816        | 49 848        | 50 570        |
| <b>Total</b>  | <b>55 409</b> | <b>55 170</b> | <b>55 644</b> |

En 2021-2022, 95 % des transactions au RPEVL ont été faites en ligne sur le site Web de la Commission. Le tableau suivant 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 au Registre.

Tableau 30

| REGISTRE DES PEVL – ÉVOLUTION DU POURCENTAGE<br>D'UTILISATION DES SERVICES EN LIGNE<br>(Au 31 mars) |      |      |      |
|---|------|------|------|
|   | 2022 | 2021 | 2020 |
| Demandes  | 95   | 95   | 90   |
| Inscriptions  | 90   | 90   | 69   |
| Mises à jour  | 95   | 95   | 92   |

La proportion des PEVL qui ont utilisé les services en ligne pour effectuer leur inscription ou leur mise à jour est demeurée la même que celle de l'année précédente. Le fait que les services au comptoir n'ont pas pu être offerts au cours des deux dernières années en raison de la pandémie explique en grande partie la hausse importante des inscriptions en ligne depuis 2020. 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 Registraire des entreprises, 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  |
|-----------------------------|--|
| <b>Indicateur</b>           | Le taux de satisfaction  |
| <b>Objectifs de service</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Vous faire connaître notre identité lorsque nous communiquons avec vous</li> <li>&gt; Adopter un comportement respectueux et courtois</li> <li>&gt; Utiliser un langage clair</li> <li>&gt; Écouter attentivement vos besoins</li> </ul> |
| <b>Résultats</b>            | Depuis juillet 2020, la clientèle de la Commission est sondée en continu. Selon les résultats compilés, en 2021-2022, le taux de satisfaction de la clientèle a été de 98,6 %.   |

| Thème                       | Disponibilité de nos services   |
|-----------------------------|---|
| <b>Indicateur</b>           | Le taux de disponibilité des services   |
| <b>Objectifs de service</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 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</li> <li>&gt; Offrir un site Web et des services en ligne accessibles en tout temps</li> <li>&gt; Recevoir vos demandes par courriel, par télécopieur ou par la poste</li> </ul>   |
| <b>Résultats</b>            | <p>En raison de la pandémie, les services en personne au comptoir ont été interrompus toute l'année. 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.</p> <p>Le taux de disponibilité des services a été de 99 % au cours de 2021-2022. Cette légère baisse s'explique par la fermeture, pendant une semaine en décembre 2021, de tous les sites Web des ministères et organismes, en raison d'une possible faille des systèmes de sécurité de l'information.</p> |

## 2. Nos engagements particuliers

| Thème   |  | Qualité des services à la clientèle et délais |                         |
|---|--|---|-------------------------|
| Objectifs de service  | Indicateurs et cibles  | Résultats 2021-2022 (%)                       | Résultats 2020-2021 (%) |
| Prendre votre appel en 3 minutes ou moins   | 90 % des appels  | 84  | 76                      |
| Vous rencontrer dans un délai de 20 minutes suivant votre arrivée   | 90 % des rencontres  | S. O.   | S. O.                   |
| Répondre à votre courriel ou vous informer des suites qui y seront données dans un délai de 2 jours ouvrables                       | 100 % des courriels  | 97  | 100                     |
| Effectuer votre inscription au RPEVL dans un délai de 2 jours ouvrables (sauf pour le transport de personnes)                       | 95 % des inscriptions  | 100   | 100                     |
| Rendre notre décision dans les délais suivants (sauf si votre demande doit être soumise à un membre) :                              |  |   |                         |
| > 25 jours ouvrables pour le transfert d'un permis de propriétaire de taxi  | 95 % des décisions   | S. O.   | S. O.                   |
| > 5 jours ouvrables pour le transfert d'une inscription au Registre du camionnage en vrac   | 95 % des décisions   | 100   | 100                     |
| > 5 jours ouvrables pour l'autorisation de céder ou d'aliéner un véhicule lourd   | 95 % des décisions   | 99  | 100                     |
| Vous transmettre, au moins 30 jours avant l'échéance, la documentation nécessaire pour renouveler votre inscription ou votre permis | 100 % des avis   | 100   | 100                     |
| <b>Résultats</b>  | <p>Toutes les cibles ont été atteintes ou dépassées, sauf deux dont les résultats sont légèrement inférieurs à ce qui était visé.</p> <p>Bien que l'objectif relatif à la prise d'appel en trois minutes ou moins n'ait pas été atteint, le résultat obtenu au cours de l'exercice précédent dénote néanmoins une amélioration de 8 points comparativement à celui de l'année précédente.</p> <p>Quant à l'objectif concernant une réponse aux courriels dans un délai de deux jours ouvrables, il affiche un résultat de 97 %. Ce léger écart par rapport à la cible visée s'explique principalement par le remplacement, en décembre 2021, de la suite bureautique Office 2010 par celle d'Office 365, ce qui a nui temporairement à la réception des courriels, qui se sont retrouvés par erreur dans la boîte des pourriels. Ce problème, qui a été repéré en janvier 2022, a donc causé un délai dans le traitement des courriels mal dirigés.</p> <p>Les résultats obtenus sont le fruit de la mobilisation de tous les membres de l'équipe qui, malgré les nombreux défis rencontrés en cours d'année, sont parvenus à maintenir un excellent niveau de prestation de services auprès d'une clientèle affectée, voire contrariée, par cette deuxième année de pandémie.</p> <p>La cible visant à rencontrer les personnes dans un délai de 20 minutes suivant leur arrivée était sans objet cette année, puisque les comptoirs de service sont demeurés fermés jusqu'au 31 mars.</p> <p>Enfin, la cible concernant les permis de propriétaire de taxi est devenue obsolète depuis l'entrée en vigueur, le 10 octobre 2020, de la LTRPA.</p> |   |                         |

### 3. Nos engagements lors d'une audience

| Thème  |  | Accessibilité, fonctionnement et délais |                         |
|--|--|---|-------------------------|
| Objectifs de service   | Indicateurs et cibles  | Résultats 2021-2022 (%)                 | Résultats 2020-2021 (%) |
| 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   | 91                                      | 100                     |
| > la délivrance d'un permis de propriétaire de taxi, dans une agglomération où le nombre maximal de permis pouvant être délivrés n'est pas atteint                       | 90 % des décisions   | S. O.                                   | 94                      |
| <b>Résultats</b>   | 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.<br>La cible relative à la délivrance d'un permis de propriétaire de taxi est par ailleurs obsolète depuis le 10 octobre 2020. |   |                         |

### 4. Commentaires ou plaintes sur la qualité de nos services

| Thème  |   | Gestion des plaintes    |                         |
|--|---|-------------------------|-------------------------|
| Objectifs de service   | Indicateurs et cibles   | Résultats 2021-2022 (%) | Résultats 2020-2021 (%) |
| Traiter votre commentaire ou votre plainte en toute confidentialité, en respectant les délais suivants : |   |                         |                         |
| > 2 jours ouvrables pour en confirmer la prise en charge   | 95 % des plaintes   | 100                     | 100                     |
| > 21 jours ouvrables pour en effectuer le traitement   | 95 % des plaintes   | 100                     | 100                     |
| <b>Résultats</b>   | Cette année, 16 commentaires ou plaintes sur la qualité des 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 15 jours. |                         |                         |





---

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 2021-2022*

Tableau 31

|   |    |
|---|----|
| <b>NOMBRE TOTAL DE DEMANDES REÇUES</b><br>(Au 31 mars 2022) | 80 |
|---|----|

Tableau 32

| <b>NOMBRE DE DEMANDES TRAITÉES SELON LEUR NATURE ET LES DÉLAIS DE TRAITEMENT</b> |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <b>Délais de traitement</b>  | <b>Nature des demandes traitées (Au 31 mars 2022)</b> |  |  |
|  | <b>Demandes d'accès</b>                               |  | <b>Rectification (N<sup>bre</sup>)</b> |
|  | <b>Documents administratifs (N<sup>bre</sup>)</b>     | <b>Renseignements personnels (N<sup>bre</sup>)</b> |  |
| 0 à 20 jours   | 63  | 0  | 0                                      |
| 21 à 30 jours  | 17  | 0  | 0                                      |
| 31 jours ou plus (le cas échéant)  | 0   | 0  | 0                                      |
| <b>Total</b>   | <b>80</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>                               |

Tableau 33

| NOMBRE DE DEMANDES TRAITÉES SELON LEUR NATURE ET LA DÉCISION RENDUE |  |   |                                      |                                     |
|---|--|---|--------------------------------------|-------------------------------------|
| Décision rendue   | Nature des demandes traitées<br>(Au 31 mars 2022)  |   |                                      | Dispositions<br>de la Loi invoquées |
|   | Demandes d'accès                                   |   | Rectification<br>(N <sup>bre</sup> ) |                                     |
|   | Documents<br>administratifs<br>(N <sup>bre</sup> ) | Renseignements<br>personnels<br>(N <sup>bre</sup> ) |                                      |                                     |
| <b>Acceptée</b><br>(entièrement)                                    | 10   | 0   | 0                                    |                                     |
| <b>Acceptée</b><br>(partiellement)                                  | 41   | 0   | 0                                    | 9,23,24,28,29.1,53                  |
| <b>Refusée</b><br>(entièrement)                                     | 18   | 0   | 0                                    | 23,24,29.1                          |
| <b>Autres</b>   | 14   | 1   | 0                                    | 47(3), 48 et 3<br>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                   | 1 |

## 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. En juillet 2016, la Commission a adopté son plan d'action de développement durable 2015-2020, dans lequel elle fait état de sa vision ainsi que de ses engagements.

Par le décret 512-2021 du 31 mars 2021, le gouvernement a reporté l'exercice de révision générale de la Stratégie de développement durable jusqu'au 31 mars 2022. C'est dans ce contexte que la Commission a mis à jour son plan en ciblant cinq actions en lien avec les trois objectifs gouvernementaux auxquels elle estimait pouvoir contribuer, assurant ainsi la continuité de ses engagements en matière de développement durable. Le tableau suivant présente les résultats de cette année de transition.

### Objectif gouvernemental 1.1

#### Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique

| Action  | Indicateur                            | Cible 2021-2022             | Résultat 2021-2022                              | Atteinte de la cible |
|---|---------------------------------------|-----------------------------|---|----------------------|
| 1. Diminuer le nombre d'imprimantes du parc informatique  | Nombre d'imprimantes retirées du parc | Deux imprimantes d'ici 2022 | Quatre imprimantes retirées                     | Atteinte             |
| 2. Favoriser la mobilité durable des employés en faisant la promotion du local de rangement pour les vélos afin qu'ils privilégient si possible ce mode de transport  | Nombre de gestes effectués            | Une nouvelle par année      | Aucune action exécutée en raison de la pandémie | Non atteinte         |
| 3. Sensibiliser les agents acheteurs au réemploi des fournitures de bureau, du mobilier et des biens excédentaires et les inciter à privilégier les biens rechargeables (recharges pour stylos, mines de recharge, recharges pour distributeurs de films correcteurs, etc.) | Nombre de rappels réalisés            | Un rappel annuel            | Deux rappels effectués                          | 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 2021-2022         | Résultat 2021-2022                   | Atteinte de la cible |
|---|---|-------------------------|--------------------------------------|----------------------|
| 4. 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 | Cinq capsules par année | Sept capsules d'information publiées | Atteinte             |

## Objectif gouvernemental 1.5

### Contribuer à la démarche gouvernementale d'intégration de la culture au développement durable du ministère de la Culture et des Communications

| Action   | Indicateur   | Cible 2021-2022  | Résultat 2021-2022   | Atteinte de la cible |
|--|--|--|--|----------------------|
| 5. Poursuivre la promotion de la culture québécoise lors de la tenue de certaines activités organisées par la Commission | Nombre d'activités annuelles de reconnaissance au cours desquelles une œuvre québécoise est remise | Une activité dans la mesure où au moins un employé doit être reconnu | Une œuvre québécoise a été remise aux employés visés lors de l'activité annuelle de reconnaissance | 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 1<sup>er</sup> 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 lanceurs d'alerte contre toutes représailles possibles.

Aucune divulgation concernant un acte répréhensible n'a été reçue à la Commission au cours de 2021-2022.

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

Tableau 35

| Comité permanent et mandataire  |   |
|---|---|
| Question  | Réponses  |
| Avez-vous un ou une mandataire ?  | Oui   |
| Combien d'employées et d'employés votre organisation compte-t-elle ?  | 103 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 ?<br>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 ?<br>Si oui, expliquez lesquelles : | Non   |

Tableau 36

| Statut de la politique linguistique institutionnelle   |           |
|--|-----------|
| Question   | Réponse   |
| 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 ?<br>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   |  |
|---|--|
| Question  | Réponse  |
| <p>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 ?</p> <p>Si oui, expliquez lesquelles :</p> | <p>Oui</p> <p>La politique révisée a été publiée dans l'intranet. Une personne était disponible pour répondre aux questions du personnel sur la politique linguistique</p>               |
| <p>Si non, durant le prochain exercice, quelles activités prévoyez-vous tenir pour la faire connaître et pour former votre personnel quant à son application ?</p>  | <p>Il est prévu d'offrir au personnel une formation ou un outil d'information sur la politique, avec la collaboration d'une conseillère de l'Office québécois de la langue française</p> |

## 6.5 L'allègement réglementaire et administratif

Le Plan d'action gouvernemental en matière d'allègement réglementaire et administratif 2020-2025, dont la réalisation s'échelonne 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 souscrit d'emblée à ces objectifs et souhaite 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 (MTQ) 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*

L'adoption de la LTRPA, qui est entrée en vigueur le 10 octobre 2020, a eu une incidence non négligeable. En effet, bien qu'elle soit génératrice d'assouplissements des dispositions régissant l'industrie du transport rémunéré de personnes par automobile, cette loi est également la source de plusieurs nouvelles formalités dont la Commission doit veiller au respect.

À l'automne 2021, la Commission était invitée par le MTQ à participer à un exercice d'identification des enjeux opérationnels découlant de l'application de la LTRPA. Cette opération avait pour objectif de satisfaire à l'exigence de l'article 306 de la Loi, qui prévoit que « le ministre doit, au plus tard le 31 mars 2022 et par la suite au moins tous les cinq ans, faire un rapport à l'Assemblée nationale sur l'application de la présente loi et faire des recommandations sur l'opportunité de maintenir ses dispositions ou de les modifier ». À cette occasion, la Commission a proposé certaines mesures d'allègement du fardeau des entreprises de transport rémunéré de personnes par automobile. Le rapport du ministre a été déposé en mars 2022 et, en fonction des suites données à ces recommandations, des allègements substantiels pourraient en résulter. La Commission poursuivra ses discussions à ce sujet avec le MTQ.

Depuis quelques mois, la Commission fait par ailleurs partie d'un groupe de travail, sous la responsabilité du MTQ, qui s'est vu confier le mandat de proposer aux autorités des modifications à la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds. Ces travaux créent une autre occasion de proposer des mesures destinées à réduire le fardeau administratif des entreprises de transport, lesquelles pourraient, sous réserve d'être approuvées par les autorités ministérielles, être incluses dans un prochain plan de la Commission.

### *L'allègement administratif*

Les résultats relatifs aux trois objectifs de réduction du nombre, du volume et du coût des formalités administratives demeurent relativement semblables à ceux de l'exercice 2020-2021.

Tout d'abord, le nombre de formalités reste identique. Le retrait de trois formalités découlant de l'ancienne Loi concernant les services de transport par taxi a été compensé par l'ajout de trois nouvelles formalités générées par l'entrée en vigueur de la LTRPA.

Le volume de formalités a pour sa part connu une légère baisse de 1,14 % comparativement à celui du dernier exercice.

Le coût des formalités était également en légère baisse. Cette diminution de 1,17 % obtenue cette année s'ajoute à celle de 2020-2021, soit une baisse cumulative de 11,21 %<sup>36</sup>.

Ces résultats s'expliquent par un retour à la normale du nombre de demandes reçues dans la plupart des secteurs de transport conjugué à une utilisation soutenue, depuis le début de la pandémie en mars 2020, de modes transactionnels plus économiques comme les services en ligne ou le courriel.

---

36. Le coût des formalités de 10 % inscrit au Rapport annuel de gestion 2020-2021 a été revu à 10,04 %.

### *Les objectifs de réduction du fardeau réglementaire et administratif*

L'atteinte des objectifs, dans un contexte où la Commission ne dispose que d'une marge de manœuvre limitée en matière de changements législatifs et réglementaires, constitue un réel défi.

La Commission fait néanmoins des représentations sur la réduction du fardeau réglementaire et administratif au MTQ, dès qu'elle en a l'occasion. Elle poursuit de plus ses efforts afin de simplifier ses processus et ses formulaires, de même qu'elle fait une promotion soutenue de l'utilisation de ses services en ligne.

## 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 concernant certains droits perçus par la Commission des transports du Québec et autorisant celle-ci à délivrer des permis spéciaux ou temporaires;
- > Règlement sur le courtage en services de camionnage en vrac;
- > Règlement sur les frais d'arbitrage de la Commission des transports du Québec;
- > Règlement sur le transport maritime de passagers;
- > Règlement sur le transport rémunéré de personnes par automobile;
- > Règlement sur le transport ferroviaire;
- > Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements personnels.

Tous les tarifs de la Commission sont indexés annuellement, le 1<sup>er</sup> avril, selon les paramètres déterminés à l'article 83.3 de la Loi sur l'administration financière, à l'exception de ceux découlant du Règlement sur le transport rémunéré de personnes par automobile, qui ont été indexés le 1<sup>er</sup> janvier 2022. L'indexation des droits et frais réclamés par la Commission conformément à ce règlement est publiée par le MTQ en vertu de l'article 83.7 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 2021-2022, les dépenses de la Commission ont été de 12 453 milliers de dollars, tandis que ses revenus se sont établis à 6 201 milliers de dollars, ce qui équivaut à un niveau d'autofinancement de 49,8 %.



---

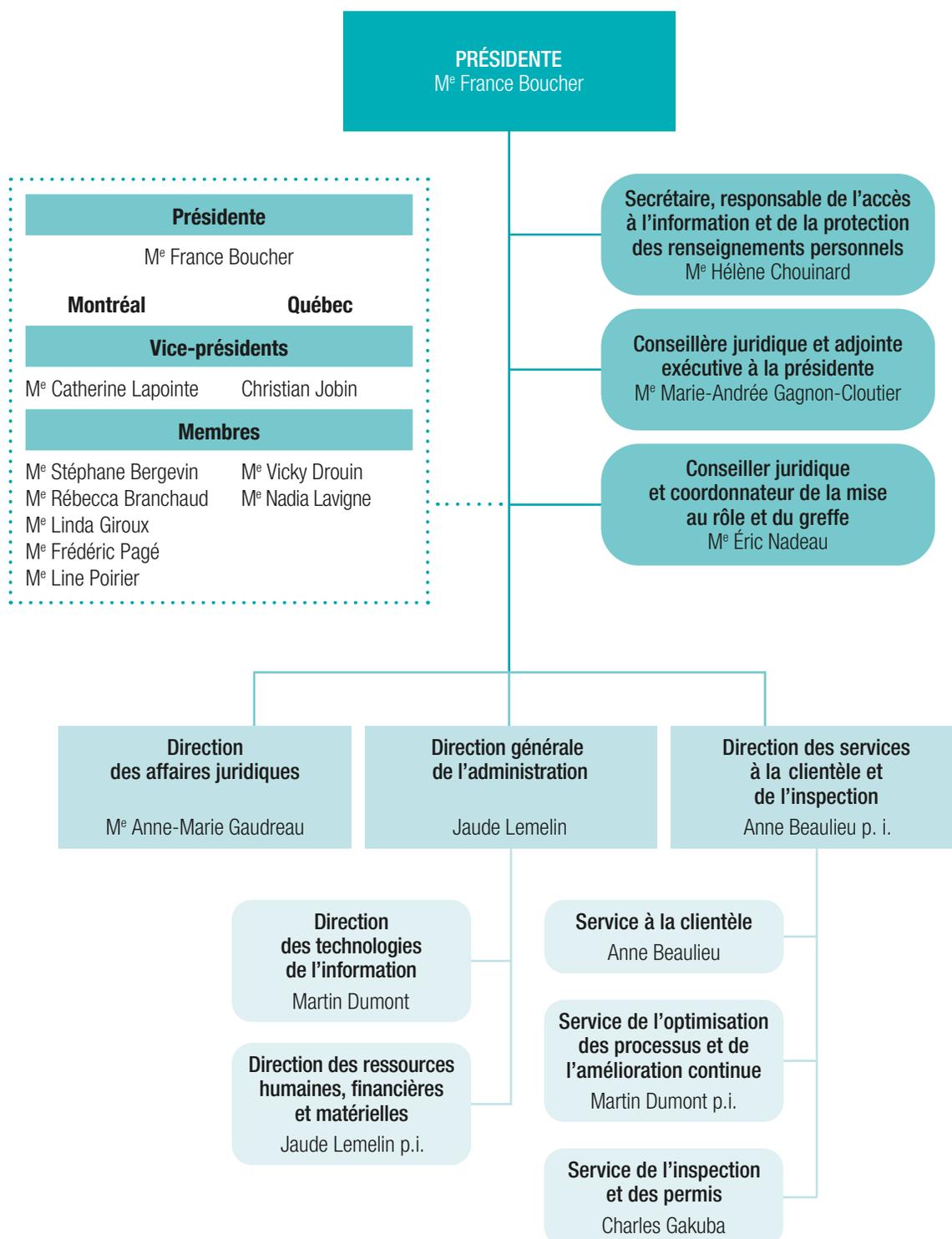
## ANNEXES

---



# ANNEXE I

## L'organigramme



# ANNEXE II

## Plan stratégique – Tableau synoptique

| ENJEU   | ORIENTATION STRATÉGIQUE   | OBJECTIF STRATÉGIQUE  |
|---|---|---|
| 1<br>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<br><br>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<br><br>1.2.2 Actualiser les connaissances sur le transport par taxi accessible aux personnes handicapées sur l'île de Montréal |
| 2<br>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<br>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 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 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 au respect, à tout moment, du caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

8. L'obligation de réserve oblige également le membre à ne pas critiquer devant des tiers les orientations de la Commission, ni les décisions rendues, ni la loi qu'il doit administrer, et à ne pas exprimer d'opinion pouvant faire naître des doutes sur son objectivité ou sur celle de ses collègues.
9. Le membre évite en tout temps de se laisser influencer par la critique ou la crainte de celle-ci, quelle qu'en soit la forme.

### *Règles sur l'indépendance et l'impartialité*

10. Le membre défend l'indépendance de sa fonction et doit demeurer à l'abri de toute influence extérieure qui ne respecte pas ce principe fondamental. Il doit faire preuve de neutralité politique dans l'exercice de ses fonctions.
11. Le membre ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers et doit éviter de se laisser influencer par des perspectives ou des offres d'emploi.
12. Dans l'exercice de ses fonctions, le membre agit et paraît agir de façon impartiale. Il doit se récuser devant toute situation susceptible de jeter un doute sur son impartialité ou de constituer un cas d'appréhension raisonnable de partialité pouvant résulter, notamment :
  - 1° de relations personnelles, familiales, sociales, de travail ou d'affaires avec l'une des parties ;
  - 2° de déclarations publiques ou de prises de position préalables se rapportant directement au dossier ;
  - 3° de manifestations d'hostilité ou de favoritisme à l'égard d'une des parties ;
  - 4° d'une demande dont le résultat peut influencer sur la valeur d'un bien qu'il possède ou qu'il projette d'acquérir.
13. Le membre ne doit pas confondre les biens de la Commission avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.
14. Le membre ne peut exercer une fonction, poursuivre une activité ou se placer dans une situation incompatible avec l'exercice de ses fonctions. Il doit donc éviter les conflits entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

Chaque cas d'espèce doit être dénoncé au président qui en disposera.

15. Le membre doit, sous peine de révocation, dénoncer au président tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans une entreprise, une association ou un organisme susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts et s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'entreprise, l'association ou l'organisme dans lequel il a cet intérêt. Il doit également dénoncer les droits qu'il peut faire valoir contre l'entreprise, l'association ou l'organisme en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

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

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

### *Règles sur les décisions*

16. Le membre désigné pour décider d'une demande doit rendre avec diligence toute décision afférente à cette demande.
17. Toute décision doit être rendue en termes clairs et concis, facilement accessibles à l'administré.

Elle doit être motivée en tenant compte des critères de la loi et des orientations générales, des valeurs et de la mission de la Commission.

### *Disposition finale*

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

# ANNEXE V

## Liste des tableaux et des 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 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<br>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<br>par statut d'emploi.....   | 19 |
| Tableau 9  | Évolution du taux de représentativité des membres des groupes<br>cibles excluant ceux des minorités visibles et ethniques ..... | 20 |
| Tableau 10 | Évolution du taux de représentativité des membres<br>des minorités visibles et ethniques par région .....                       | 21 |
| Tableau 11 | Taux de représentativité des membres des minorités visibles<br>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 .....   | 25 |
| Tableau 18 | Dépenses et évolution par catégorie.....  | 26 |
| Tableau 19 | Dépenses et investissements en ressources informationnelles<br>selon le type d'intervention .....                               | 29 |
| Tableau 20 | Cote de sécurité des PEVL en règle selon le type de transport .....   | 34 |

|            |   |    |
|------------|---|----|
| Tableau 21 | 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 22 | Nombre de PEVL ou d’administrateurs dont la cote de sécurité a été modifiée .....   | 35 |
| Tableau 23 | 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 24 | Répartition du nombre de titulaires et de permis selon la catégorie.....  | 40 |
| Tableau 25 | Répartition du nombre de titulaires et de permis selon la catégorie.....  | 40 |
| Tableau 26 | Évolution du nombre d’inspections visant des CVL et des PEVL selon le type d’intervention .....   | 41 |
| Tableau 27 | Évolution du nombre de décisions rendues par secteur de transport.....  | 43 |
| Tableau 28 | Évolution du nombre de décisions selon le processus décisionnel .....   | 44 |
| Tableau 29 | RPEVL – Évolution du nombre d’inscriptions et de mises à jour .....   | 67 |
| Tableau 30 | Registre des PEVL – Évolution du pourcentage d’utilisation des services en ligne.....   | 68 |
| Tableau 31 | Nombre total de demandes reçues .....   | 75 |
| Tableau 32 | Nombre de demandes traitées selon leur nature et les délais de traitement .....   | 75 |
| Tableau 33 | Nombre de demandes traitées selon leur nature et la décision rendue .....   | 76 |
| Tableau 34 | Nombre total de demandes d’accès et nombre d’avis de révision .....   | 76 |
| Tableau 35 | Comité permanent et mandataire .....  | 79 |
| Tableau 36 | Statut de la politique linguistique institutionnelle .....  | 79 |
| Tableau 37 | Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle.....  | 80 |

