

Examen des orientations, des activités et de la gestion de la Commission des transports du Québec

RAPPORT

AVRIL 2010

COMMISSION DES TRANSPORTS
ET DE L'ENVIRONNEMENT



Examen des orientations, des activités et de la gestion de la Commission des transports du Québec

RAPPORT

AVRIL 2010

COMMISSION DES TRANSPORTS
ET DE L'ENVIRONNEMENT



Publié par le Secrétariat des commissions
de l'Assemblée nationale du Québec
Édifice Pamphile-Le May
1035, des Parlementaires, 3^e étage
Québec (Québec) G1A 1A3

Pour tout renseignement complémentaire sur les travaux de la Commission des transports et de l'environnement veuillez vous adresser au secrétaire de la Commission, M. Dany Henley à l'adresse indiquée ci-dessus ou encore par :

Téléphone : 418 643-2722

Télécopie : 418 643-0248

Courrier électronique : cte@assnat.qc.ca

Vous trouverez ce document dans la section « Travaux parlementaires » du site Internet de l'Assemblée nationale : www.assnat.qc.ca

ISBN: 978-2-550-58744-6 (Imprimé)

ISBN: 978-2-550-58745-3 (PDF)

DÉPÔT LÉGAL - BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC, avril 2010

LES MEMBRES ET LES COLLABORATEURS DE LA COMMISSION DES TRANSPORTS ET DE L'ENVIRONNEMENT

La présidente

M^{me} Danielle Doyer (Matapédia), à compter du 27 août 2009

M. François Legault (Rousseau), jusqu'au 25 juin 2009

La vice-présidente

M^{me} Charlotte L'Écuyer (Pontiac)

Les membres

M. Étienne-Alexis Boucher (Johnson)

M. Marc Carrière (Chapleau)

M. Lucie Charlebois (Soulanges), jusqu'au 9 février 2010

M. Jean-Paul Diamond (Maskinongé)

M. André Drolet (Jean-Lesage), à compter du 9 février 2010

M. Janvier Grondin (Beauce-Nord), à compter du 3 novembre 2009 et porte-parole du deuxième groupe d'opposition en matière de transport du 28 octobre 2009 au 11 février 2010

M. Patrick Huot (Vanier)

M. Scott McKay (L'Assomption)

M. Guy Ouellette (Chomedey)

M. Marc Picard (Chutes-de-la-Chaudière), jusqu'au 3 novembre 2009

M. Pierre Reid (Orford)

M. André Villeneuve (Berthier)

Autre député ayant participé

M. Stéphane Bergeron, porte-parole de l'opposition officielle en matière de transports

Secrétaire de la Commission

M. Dany Henley

Agente de recherche

M^{me} Julie Paradis

Agentes de secrétariat

M^{me} Stéphanie Labbé

M^{me} Maude Gaudreault

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
1. L'AUDITION DU PRÉSIDENT DE LA COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC	1
2. COMMENTAIRES DE LA COMMISSION DES TRANSPORTS ET DE L'ENVIRONNEMENT	2
2.1 L'utilisation des ressources humaines et informationnelles	2
2.2 Les activités de la Commission des transports du Québec.....	3
2.3 Les résultats stratégiques	4
3. CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS	4

INTRODUCTION

Le Règlement de l'Assemblée nationale prévoit, à l'article 294, que chaque commission parlementaire examine annuellement les orientations, les activités et la gestion d'au moins un organisme public soumis à son pouvoir de surveillance. Le choix des organismes se fait par une motion adoptée à la majorité des membres de chaque groupe parlementaire. C'est ainsi que la Commission des transports et de l'environnement a décidé de procéder à un mandat de surveillance de la Commission des transports du Québec (CTQ).

Le 1^{er} février 2010, la Commission des transports et de l'environnement a entendu le président de la CTQ, monsieur Daniel Bureau, au sujet des orientations, des activités et de la gestion de l'organisation qu'il dirige. De manière générale, les membres de la Commission des transports et de l'environnement sont satisfaits des réponses données par le président de la CTQ. Il demeure néanmoins certains points pour lesquels les réponses ont été insuffisantes. De plus, les députés considèrent que certaines données font défaut dans le rapport annuel de gestion de la CTQ. En conséquence, la Commission des transports et de l'environnement formule des recommandations visant à améliorer la reddition de comptes de la CTQ.

1. L'AUDITION DU PRÉSIDENT DE LA COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC

Au début de sa présentation, le président de la CTQ, M. Bureau, précise que son mandat a commencé au départ de l'ancienne présidente à la fin de l'année 2009. Il présente la CTQ, un organisme de régulation et d'encadrement de l'industrie du transport. M. Bureau explique que la CTQ rend des décisions et applique des lois et des règlements régissant tous les secteurs de transport, à l'exception du transport aérien. Ainsi, cette commission exerce ses fonctions dans le but d'accroître la sécurité du public et la protection du patrimoine routier. De plus, elle s'assure de la qualité et de l'accessibilité des services du transport de personnes. Elle régit également l'activité économique dans certains domaines du transport.

M. Bureau précise que la CTQ dispose d'un effectif de 155 personnes dont 11 membres, soit 133,8 ETC. Ses revenus s'élèvent à 5 808 000 \$ et sont versés au fonds consolidé, ses dépenses annuelles sont de 13 228 756 \$ et ses investissements annuels représentent 1 879 270 \$. M. Bureau explique que la CTQ a d'abord comme principales fonctions de maintenir divers registres auxquels doivent s'inscrire les transporteurs pour exercer leurs activités de transport, d'attribuer une cote de sécurité aux propriétaires ou aux exploitants de véhicules lourds et d'imposer des mesures correctives aux propriétaires, aux exploitants ou aux conducteurs de véhicules lourds à risque. Puis, la CTQ délivre, modifie, révoque ou suspend des permis de transport de personnes et de courtage ou des certificats d'aptitude dans le domaine ferroviaire. Ensuite, elle fixe des tarifs, délimite les agglomérations et établit le nombre maximal de permis de taxi à délivrer. Enfin, l'organisation arbitre les différends.

Selon M. Bureau, la CTQ est un organisme novateur. De fait, en 2008-2009, 90 audiences publiques ont été tenues par visioconférence. De plus, un accent a été mis sur la prestation électronique de services. D'ailleurs, le taux de satisfaction de la clientèle est passé de 91 % en 2001 à 96 % en 2009. Le président

ajoute que le guichet unique des transporteurs créé par la CTQ est cité en exemple dans les rapports déposés au Conseil exécutif par le Groupe-conseil sur l'allégement réglementaire.

Par ailleurs, M. Bureau indique, pour chaque secteur de transport, les objectifs et le rôle de son organisme. Il détaille les interventions de la CTQ et précise le nombre de décisions rendues dans les secteurs de transport : 683 décisions en transport par véhicule lourd, où l'objectif est la sécurité routière et la protection du réseau routier; 943 décisions en transport par taxi, avec des objectifs de qualité, de disponibilité et de sécurité des services; 662 décisions en transport par autobus, avec l'accessibilité et la qualité des services comme objectifs; 755 décisions en camionnage en vrac où l'objectif est l'équité; 141 décisions en transport maritime de passagers et en transport ferroviaire avec la sécurité pour objectif.

Pour le reste, M. Bureau expose les principaux enjeux et orientations de la CTQ. En matière de transport par véhicule lourd, il insiste sur la nécessité d'adapter les interventions en vue de l'élargissement du nombre de propriétaires et d'exploitants de véhicules lourds. En effet, cette clientèle augmentera de 11 000 en raison de la nouvelle définition de « véhicule lourd » et de la mise en œuvre de la politique d'évaluation des conducteurs. Cette politique est en développement par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ). En matière de transport collectif, il aborde les questions de l'implantation de mécanismes de détermination du nombre maximal de permis; d'encadrement des intermédiaires et d'arbitrage dans le domaine du taxi; de l'actualisation des paramètres utilisés pour la tarification des services de transport par taxi; de la poursuite de la codification des permis de transport par autobus.

Pour finir, le président de la CTQ explique que le fait d'offrir des services de qualité dans un contexte de réduction de ressources humaines est un autre enjeu. Notamment, en adoptant un plan pour soutenir la mobilisation du personnel et la transmission du savoir-faire ou en poursuivant la refonte des systèmes informatiques.

2. COMMENTAIRES DE LA COMMISSION DES TRANSPORTS ET DE L'ENVIRONNEMENT

2.1 L'utilisation des ressources humaines et informationnelles

Les ressources humaines

Les députés s'interrogent sur le renouvellement de l'effectif de la CTQ et sur le maintien de la qualité des services offerts à la clientèle, dans un contexte où seulement quatre employés sur dix sont remplacés lorsqu'ils quittent l'organisme. Le président explique que la CTQ a vu son effectif diminuer de 17 % de 2004 à 2010, sans compter les retraites à venir d'ici 2012, qui concernent 20 % de l'effectif total. Dans le but de maintenir des services de qualité, la CTQ affirme avoir développé un plan de mobilisation du personnel et de transmission du savoir-faire et avoir révisé l'organisation du travail afin d'optimiser les processus. De plus, une refonte des systèmes informatiques a eu lieu. L'intention était de soutenir le personnel et d'éliminer certaines opérations manuelles. En outre, une prestation électronique de services

est en place. Elle vise à mieux répondre aux besoins de la clientèle. La CTQ proposera d'ailleurs des mesures pour inciter un plus grand nombre à l'utiliser.

Les ressources informationnelles

Selon les parlementaires, la CTQ a effectué avec succès un virage technologique, notamment grâce au Guichet unique des transporteurs et par la refonte de son site Internet. D'ailleurs, le président de la CTQ indique que 25 % des réinscriptions au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds se font par voie électronique, un taux en constante progression. Aussi, les députés se préoccupent de l'avancement du projet de système intégré de mission. Il doit être livré en 2011. Ce projet, d'un coût prévu de plus de 14 millions de dollars, comporte trois phases, les deux premières sont terminées. Le plan vise une refonte complète des systèmes informatiques de la CTQ. Les données disponibles dans le rapport annuel de la CTQ ne permettent pas d'avoir un portrait complet de ce projet en ce qui a trait aux délais ou aux coûts réels. Les réponses du président permettent d'apporter un certain éclairage, mais les membres croient que de l'information supplémentaire est nécessaire pour veiller au bon déroulement du projet.

2.2 Les activités de la Commission des transports du Québec

De façon générale, les députés constatent que de l'information manque pour que le portrait le plus complet possible des activités soit dressé, notamment des données comparatives avec les années antérieures, des mesures de proportion ou encore des ventilations par activités, par secteurs de transport ou selon les coûts.

Les décisions

Concernant les décisions rendues par la CTQ, les membres considèrent qu'il manque certaines données dans le rapport annuel de gestion pour se faire une idée de la situation. En effet, quel est le nombre de décisions contestées? Combien de décisions sont prises par année? Quelle est leur évolution d'une année à l'autre? Quelle information peut-on tirer sur les différentes catégories de décisions?

Le transport par véhicule lourd

Les changements prochains à la définition de « véhicule lourd » portent les députés à se questionner sur la charge supplémentaire de travail que ces 11 000 nouveaux inscrits vont apporter à la Commission. Aussi, ils cherchent à comprendre le processus d'attribution de la cote de sécurité aux nouveaux inscrits, car ils obtiennent tous automatiquement la cote « Satisfaisant ». De plus, ils se demandent quel rôle joue la CTQ en matière de sécurité dans le domaine du transport par véhicule lourd. En outre, la relation entre la CTQ et ses partenaires mériterait d'être précisée, particulièrement en ce qui a trait aux inspections de véhicules et aux dossiers de propriétaires, d'exploitants ou de conducteurs délinquants. M. Bureau répond à ces questions, notamment en ce qui concerne les cotes de sécurité. Il mentionne que la cote « Satisfaisant » est accordée à tous les nouveaux inscrits à la suite d'une vérification des données disponibles sur le demandeur. La CTQ a un rôle en matière de sécurité avec ses interventions envers les conducteurs délinquants, mais aussi au moyen des inspections effectuées en entreprise. De plus, tout propriétaire ou

exploitant reçoit, lorsqu'il s'inscrit, l'information concernant ses obligations en vertu de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds. Le président explique comment la CTQ est liée à la SAAQ, et pourquoi il croit qu'il n'y a pas de chevauchements entre les responsabilités de la CTQ et celles de ses partenaires.

Le transport par taxi

Les députés constatent que la CTQ a une nouvelle responsabilité qui touche à la détermination et à la révision du nombre de permis de taxi par agglomération et s'intéressent à la façon dont elle s'en acquitte. Le processus de révision des tarifs, tant pour la provenance de la demande que pour l'analyse et la consultation qui s'ensuivent, a aussi été abordé dans les secteurs du transport par taxi et du transport par autobus.

Le transport adapté

Les membres prennent acte que la Commission n'a pas de quotas en ce qui concerne le transport adapté et qu'elle affirme attribuer les permis au demandeur en fonction de la justification des besoins de ce type de transport dans un territoire donné. Malgré cette réponse, les députés demeurent préoccupés par la question.

2.3 Les résultats stratégiques

Les députés constatent que, selon le rapport annuel de gestion de la CTQ, dix des quatorze objectifs de la planification stratégique ont été atteints en 2008-2009, dernière année de cet exercice. Par ailleurs, ils se demandent comment les résultats ont été évalués, alors qu'aucune cible ne figure dans la planification stratégique et dans le rapport annuel. Là-dessus, un représentant de la CTQ explique que comme l'organisme est tributaire des lois et des règlements adoptés par le gouvernement ou des démarches de ses partenaires, il est difficile de définir des cibles. Il précise que des mesures ont été utilisées au cours de la reddition de comptes, ce qui a permis de déterminer l'atteinte ou non des objectifs. Les députés se questionnent néanmoins sur les mesures de même que sur les résultats relatifs à certains indicateurs et sur l'évolution des résultats pour les quatre objectifs non atteints.

3. CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

Les membres de la Commission des transports et de l'environnement tiennent à souligner l'ouverture et la collaboration des dirigeants de la CTQ. Il demeure toutefois certaines questions sur les activités et les résultats de l'organisme qu'il importe de soulever.

D'abord, en ce qui a trait au projet de système intégré de mission, les députés déplorent l'absence de plusieurs données et la difficulté de connaître l'avancement du projet, notamment concernant les coûts, l'échéancier et la transmission du savoir-faire. Ensuite, ils considèrent que les décisions sont mal documentées dans le rapport annuel de gestion. Enfin, les membres constatent qu'il est difficile d'évaluer

l'atteinte des résultats. En plus de ne pas fournir de cibles, la CTQ ne donne pas de résultats pour 10 des 24 indicateurs présents dans sa planification stratégique.

En conséquence, ils recommandent :

➤ **Que la Commission des transports du Québec fasse parvenir à la Commission des transports et de l'environnement un rapport pour le 30 septembre 2010 dans lequel figurent les données suivantes :**

- **Concernant les ressources informationnelles :**
 - **Un portrait de l'avancement du projet de système intégré de mission, avec l'historique du projet, un échéancier, les détails sur les coûts et sur la transmission du savoir-faire, ainsi qu'une présentation exhaustive du projet;**
- **Concernant les décisions :**
 - **Un document expliquant en détail les résultats de la Commission en matière de décision, incluant celles qui ont été en appel, le contexte de ces appels ainsi que la ventilation des décisions en cette matière par secteurs de transport, le tout sur un horizon comparatif de cinq ans;**
- **Concernant le transport par taxi :**
 - **Un compte rendu des actions posées par la Commission dans le cadre de ses nouvelles responsabilités en ce qui a trait à la détermination du nombre maximal de permis de taxis;**
- **Concernant l'attribution de permis de transport adapté :**
 - **Un document :**
 - **dressant le bilan des dossiers traités depuis la mise en vigueur de la loi;**
 - **présentant l'information requise pour formuler une demande de permis;**
 - **expliquant le processus décisionnel dont les critères utilisés par la Commission des transports du Québec pour déterminer les besoins en matière de transport adapté ainsi que ceux menant à l'attribution du permis.**
- **Concernant les résultats de la Commission :**
 - **Un document énumérant les mesures utilisées par la Commission pour évaluer l'atteinte des résultats et un état de la situation au sujet des quatre objectifs non atteints.**

Pour finir, les parlementaires insistent sur l'importance de fixer des indicateurs et des cibles dans la planification stratégique. Elles facilitent l'évaluation des résultats. Ils recommandent donc :

- ⇒ **Que la Commission des transports du Québec, dans sa prochaine planification stratégique, favorise l'emploi d'indicateurs et de cibles afin d'améliorer et de faciliter l'appréciation de l'atteinte de ses résultats. Aussi, qu'elle indique ces indicateurs et ces cibles dans son rapport annuel de gestion et qu'elle s'assure qu'elles sont cohérentes avec la démarche de développement durable qu'elle propose dans son Plan d'action de développement durable 2009-2013.**

SECRÉTARIAT DES COMMISSIONS

Édifice Pamphile-Le May
1035, rue des Parlementaires
3^e étage, bureau 3.15
Québec (Québec) G1A 1A3

Téléphone : 418 643-2722
Télécopieur : 418 643-0248
sec.commissions@assnat.qc.ca

