



---

---

# ASSEMBLÉE NATIONALE

---

---

PREMIÈRE SESSION

TRENTE-NEUVIÈME LÉGISLATURE

## **Journal des débats**

**de la Commission permanente  
des transports et de l'environnement**

**Le lundi 1er février 2010 — Vol. 41 N° 41**

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

**Président de l'Assemblée nationale:  
M. Yvon Vallières**

---

**QUÉBEC**

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

Débats de l'Assemblée	145,00 \$
Débats des commissions parlementaires	500,00 \$
Pour une commission en particulier:	
Commission de l'administration publique	75,00 \$
Commission de l'agriculture, des pêcheries, de l'énergie et des ressources naturelles	50,00 \$
Commission de l'aménagement du territoire	100,00 \$
Commission de l'Assemblée nationale	5,00 \$
Commission de la culture et de l'éducation	100,00 \$
Commission de l'économie et du travail	100,00 \$
Commission des finances publiques	75,00 \$
Commission des institutions	100,00 \$
Commission des relations avec les citoyens	25,00 \$
Commission de la santé et des services sociaux	75,00 \$
Commission des transports et de l'environnement	100,00 \$
Index (une session, Assemblée et commissions)	30,00 \$

Achat à l'unité: prix variable selon le nombre de pages.

Règlement par chèque à l'ordre du ministre des Finances et adressé comme suit:

Assemblée nationale du Québec  
Distribution des documents parlementaires  
1020, rue des Parlementaires, bureau RC.85  
Québec, Qc  
G1A 1A3

Téléphone: 418 643-2754  
Télécopieur: 418 643-8826

Consultation des travaux parlementaires de l'Assemblée ou des commissions parlementaires dans Internet à l'adresse suivante:  
[www.assnat.qc.ca](http://www.assnat.qc.ca)

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec  
ISSN 0823-0102

## Commission permanente des transports et de l'environnement

Le lundi 1er février 2010 — Vol. 41 N° 41

### Table des matières

Remarques préliminaires	1
M. Guy Ouellette	1
M. Stéphane Bergeron	1
Exposé du président de la Commission des transports du Québec, M. Daniel Bureau	2
Discussion générale	4
Hausse du nombre de propriétaires et exploitants de véhicules lourds	4
Coordination du processus d'enquête	5
Sécurité routière en matière de transport par véhicules lourds	8
Cotes de sécurité attribuées aux transporteurs	9
Maintien de la qualité du service à la clientèle	11
Cotes de sécurité attribuées aux transporteurs (suite)	13
Évaluation du service à la clientèle	14
Effectif	15
Prestation de services électroniques	16
Guichet unique des transporteurs	17
Informatisation des dossiers	18
Niveau des dépenses de rémunération et de fonctionnement	20
Activités en matière de transport par taxi	22
Attribution de permis de transport adapté	25
Autres sujets	27
Nombre et nature des décisions rendues	28
Activités en matière de transport par autobus	29
Rôle en matière de transport collectif	30
Activités en matière de transport par taxi (suite)	30
Évaluation des sociétés de transport en commun	31

### Autres intervenants

Mme Danielle Doyer, présidente

M. Jean-Paul Diamond

M. Patrick Huot

M. Pierre Reid

\* M. Richard Angers, Commission des transports du Québec

\* M. Guy Mailhot, idem

\* M. Yves-Marie Picard, idem

\* M. Christian Daneau, idem

\* Témoins interrogés par les membres de la commission

Le lundi 1er février 2010 — Vol. 41 N° 41

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

*(Quinze heures trois minutes)*

**La Présidente (Mme Doyer):** Alors, à l'ordre, s'il vous plaît! À l'ordre, s'il vous plaît! Ayant constaté le quorum, je déclare la séance de la Commission des transports et de l'environnement ouverte. Je demande à toutes les personnes dans la salle de bien vouloir éteindre la sonnerie de leurs téléphones cellulaires.

La commission est réunie afin d'examiner les orientations, les activités et la gestion de la Commission des transports du Québec conformément aux articles 293.1 et 294 du règlement de l'Assemblée nationale. M. le secrétaire, y a-t-il des remplacements?

**Le Secrétaire:** Oui, Mme la Présidente. M. Bergeron (Verchères) remplace M. McKay (L'Assomption).

**Remarques préliminaires**

**La Présidente (Mme Doyer):** Merci. Alors, nous débuterons sans plus tarder avec les remarques préliminaires. M. le député de Chomedey, je crois que c'est vous qui allez nous faire les remarques préliminaires pour le groupe du gouvernement. Alors, vous disposez de cinq minutes pour vos remarques d'ouverture, et ensuite le député de l'opposition officielle aura cinq minutes. À vous la parole, M. le député de Chomedey.

**M. Guy Ouellette**

**M. Ouellette:** Merci, Mme la Présidente. Bienvenue, collègues ministériels, collègues de l'opposition officielle. C'est toujours très agréable de se retrouver en début d'année 2010, et particulièrement aujourd'hui pour entendre les membres de la Commission des transports du Québec, qui est un organisme de régulation qui est très important pour tout le milieu de la sécurité routière, aussi, au Québec.

Je ne prendrai probablement pas cinq minutes, Mme la Présidente, mais je vais d'entrée de jeu féliciter M. Bureau de sa nomination, M. Bureau qui est en poste depuis le 5 janvier 2010. Mais je veux profiter de l'occasion qui nous est offerte publiquement, pour les gens qui nous écoutent en ce beau lundi après-midi, pour remercier Mme Lise Lambert de tout le travail qu'elle a fait à la présidence de la Commission des transports du Québec pendant plus de... à la présidence dans les six dernières années... cinq dernières années, mais pendant plus de 20 ans à la Commission des transports du Québec. Je pense qu'on se souviendra d'elle, les gens qui penseront à Mme Lambert penseront à son passage à la Commission des transports, n'en garderont que des très bons souvenirs, et on se souviendra d'elle, nous, les nouveaux députés, particulièrement pour ses élan de... C'était une personne qui était très convaincue et qu'il était très important d'avoir, particulièrement à l'étude des crédits, quand on avait besoin d'avoir des explications au niveau de la Commission des transports du Québec.

On m'a dit que, M. Bureau, vous aviez sensiblement la même verve que Mme Lambert. Donc, c'est la première occasion que nous aurons aujourd'hui d'échanger avec vous, et on aura sûrement, tous les collègues, plusieurs questions, parce que c'est méconnu au niveau du public, et on aura sûrement des questions pour aider tous les gens qui nous écoutent à mieux comprendre le travail très important que vous faites. Merci, Mme la Présidente.

**La Présidente (Mme Doyer):** Merci, M. le député de Chomedey. Alors, j'invite maintenant le porte-parole de l'opposition officielle à faire ses remarques préliminaires pour une durée maximale de cinq minutes. À vous la parole.

**M. Stéphane Bergeron**

**M. Bergeron:** Alors, à mon tour, Mme la Présidente, de vous saluer, de saluer les collègues qu'on retrouve après quelques semaines de relâche parlementaire. Les travaux des commissions parlementaires ont repris déjà depuis un certain nombre de jours, donc plusieurs d'entre nous avons déjà eu l'occasion de revenir siéger en commission parlementaire. C'est, je crois, la première occasion que j'ai de retrouver mes collègues à la Commission des transports et de l'environnement, alors heureux de vous y retrouver, chers collègues. Je sais que nous aurons au cours des prochaines semaines des travaux des plus intenses sur cette commission avec le projet de loi n° 71 et les audiences sur les véhicules hors route. Alors, nous aurons l'occasion de siéger pendant de très longues heures, que nous nous emploierons comme toujours à rendre des plus agréables.

Je veux également saluer de leur présence les représentants de la Commission des transports du Québec. Merci d'être des nôtres. Je ne doute pas que vous saurez nous éclairer sur le rôle, la mission de la Commission des transports du Québec pour notre bénéfice bien sûr mais pour le bénéfice des innombrables personnes, comme d'habitude, qui sont à l'écoute des travaux de cette commission et que vous saurez répondre de la façon la plus complète, la plus appropriée possible aux nombreuses questions que nous ne manquerons pas de vous adresser dans quelques instants.

Je veux à mon tour adresser mes plus chaleureuses félicitations à M. Bureau pour sa nomination à la tête de la Commission des transports. Je ne doute pas que votre nomination repose essentiellement sur vos états de service, vos compétences et votre connaissance du milieu des transports au Québec. Vous saurez d'ailleurs nous en faire la démonstration éloquentement dans les prochaines minutes. Je veux à mon tour joindre ma voix à celle de mon collègue de Chomedey pour remercier Mme Lambert pour son mandat à la tête de la Commission des transports du Québec. Elle a décidé de tirer sa révérence, je pense, pour une retraite bien méritée. Alors, nous lui souhaitons beaucoup de bonheur, de plaisir au cours de cette retraite qui, je l'espère, sera la plus longue possible et lui permettra la réalisation de ses vœux les plus chers.

Sans plus tarder, Mme la Présidente, je veux qu'on aille dans le... on entre dans le vif du sujet, alors je ne prolongerai pas de façon indue ces remarques préliminaires. Je nous souhaite, à toutes et à tous, d'excellents travaux.

● (15 h 10) ●

**La Présidente (Mme Doyer):** Merci, M. le député de Verchères. Alors, je vais vous souhaiter la bienvenue, messieurs, à la Commission des transports et de l'environnement. Je vais vous souligner que vous avez 20 minutes pour exposer, disons, rendre compte de votre document, là, présenter le document aux collègues, et ensuite les collègues ont convenu d'avoir des échanges de 10 minutes, c'est-à-dire qu'il va y avoir un bloc de 10 minutes pour le gouvernement, ensuite un bloc de 10 minutes pour l'opposition officielle, plutôt que des blocs de 20 minutes, pour que ce soit plus dynamique. Alors, je vous donne dès à présent la parole pour un exposé de 20 minutes, M. Bureau.

### **Exposé du président de la Commission des transports du Québec, M. Daniel Bureau**

**M. Bureau (Daniel):** Alors, merci, Mme la Présidente. Alors, bonjour, Mmes, MM. les députés. Tout d'abord, si vous me permettez, je vais vous présenter les gens qui m'accompagnent. Comme vous le savez, je suis à la Commission des transports comme président uniquement depuis le 5 de janvier, donc ça ne fait pas tout à fait un mois, donc j'ai demandé à mes directeurs de venir avec moi aujourd'hui.

Alors, à ma droite, M. Guy Mailhot, qui est le directeur au développement stratégique et communications; à ses côtés, Me Christian Daneau, qui est directeur des services juridiques et secrétaire de la commission; directement à ma gauche, M. Yves-Marie Picard, qui est directeur des services à la gestion; et finalement M. Richard Angers, qui est directeur des services à la clientèle et de l'inspection.

Alors, sans plus tarder, je vais faire la présentation. Nous avons préparé une présentation PowerPoint pour vous. Alors, sur le premier acétate, c'est le plan de la présentation. Alors, présentation générale, ressources et principales fonctions. Rôle de la commission dans chaque secteur de transport et principaux enjeux et orientations. Alors, qu'est-ce que c'est que la Commission des transports? Alors, la Commission des transports du Québec est un organisme de régulation et d'encadrement de l'industrie du transport. Elle rend des décisions, c'est aussi un tribunal administratif. Elle applique des lois et règlements régissant tous les secteurs de transport, à l'exception du transport aérien.

La commission exerce ses fonctions dans le but d'accroître la sécurité du public et la protection du patrimoine routier, de soutenir la qualité et l'accessibilité des services de transport de personnes. Elle régit également l'activité économique dans certains domaines du transport. La mission: accroître le comportement sécuritaire des transporteurs, particulièrement des propriétaires et exploitants de véhicules lourds, participer au développement économique en favorisant une offre de service de transport répondant aux attentes des citoyens — et on retrouve ça dans le transport de personnes; soutenir l'équité dans l'industrie du transport — ça peut se retrouver dans le transport d'autobus et dans le domaine du transport de camionnage en vrac.

Les valeurs. Alors, le respect de la clientèle, l'impartialité et l'indépendance, la transparence dans le processus décisionnel, la cohérence et la clarté des décisions, la rigueur, l'ouverture à l'évolution de l'environnement social et économique. Les ressources pour l'année 2008-2009: alors l'effectif autorisé, 155 personnes, dont 11 membres, incluant le président, des dépenses d'un peu plus de 13 millions de dollars, des investissements de près de 1,9 million dollars et des revenus de 5,8 millions dollars, qui sont déposés dans le fonds consolidé de la province.

Les principales fonctions de la commission: maintenir divers registres auxquels doivent s'inscrire les transporteurs pour pouvoir exercer leurs activités de transport. Alors, évidemment, il y a le registre pour les propriétaires, les exploitants de véhicules lourds, il y a un registre pour les intermédiaires en services de transport, il y a un registre pour les détenteurs d'autorisation de camionnage en vrac, etc. On attribue également une cote de sécurité aux propriétaires ou exploitants de véhicules lourds lorsqu'ils s'inscrivent au registre et on impose des mesures correctives aux propriétaires exploitants ou conducteurs de véhicules lourds à risque.

On délivre, modifie, révoque ou suspend des permis de transport de personnes et de courtage, courtage, c'est dans le domaine du camionnage en vrac, des certificats d'aptitude dans le domaine du transport ferroviaire. On fixe des tarifs, principalement dans le transport par taxi. On accepte des tarifs ou on refuse des tarifs dans le domaine du transport par autobus. On délimite les deux... les deux choses qui suivent sont des nouveaux mandats qu'on a reçus au mois de juin, l'année 2009, alors... c'est-à-dire, excusez-moi, on délimite les agglomérations et fixe le nombre maximal des permis de taxi pouvant être délivrés et on arbitre des différends.

On prétend que nous sommes un organisme novateur. On a la tenue d'audiences par visioconférence. Je crois que, l'année passée, sur environ 325 audiences publiques, il y en a eu plus de 90 qui ont été tenues par visioconférence. On met un accent sur la prestation électronique de services. On a un taux de satisfaction de notre clientèle de 96 %. Il est passé de 91 % à 96 % depuis 2002. Et on a un guichet unique des transporteurs qui est cité en exemple à plusieurs reprises dans les rapports déposés au Conseil exécutif par le Groupe-conseil sur l'allègement réglementaire. Le guichet unique des transporteurs, j'y reviendrai peut-être un peu plus loin, mais un transporteur qui vient s'inscrire chez nous peut s'inscrire à la CSST, par exemple, au REQ, etc., on lui offre la possibilité de s'inscrire à d'autres organismes publics.

Maintenant, si on regarde le rôle de la commission dans chaque secteur de transport, alors, dans le transport par véhicules lourds, les objectifs sont la sécurité routière et la protection du réseau routier. Les fonctions: tenir et mettre à jour le Registre des propriétaires et exploitants de véhicules lourds — il y a 52 000 inscrits à ce registre — et la liste des intermédiaires en services de transport, il y en a 1 500 inscrits. Les fonctions: comme je l'ai mentionné tout à l'heure, attribuer une cote de sécurité à tout propriétaire ou exploitant de véhicule lourd, évaluer le comportement des propriétaires, des exploitants ou des conducteurs à risque et leur imposer au besoin des mesures correctives pouvant aller jusqu'au retrait du droit de circuler, d'exploiter ou de conduire un véhicule lourd.

Dans le transport par taxi, nos objectifs: qualité, disponibilité et sécurité des services de transport par taxi.

Fonctions: délivrer les permis de propriétaire de taxi. Il y a 6 400 permis de propriétaire de taxi... titulaires de permis de taxi au Québec, pour 8 300 permis. On comprendra qu'un titulaire de permis peut avoir plus qu'un permis. Par ailleurs, il ne peut pas avoir plus de 20 permis, c'est prévu par la loi. Et on délivre également les permis d'intermédiaire en service de transport par taxi, il y en a 24 titulaires pour 26 permis. Si vous me permettez, les titulaires... les intermédiaires en service de transport par taxi sont les coops, par exemple, Coop 5191, ici, à Québec, là, est un intermédiaire. On fixe les tarifs de transport par taxi, on délimite les territoires des agglomérations. On détermine le nombre maximal de permis par agglomération; c'est un nouveau mandat que nous avons reçu le 10 juin dernier, lors de la modification de la loi. Auparavant, le nombre maximal de permis par agglomération était fixé par décret par le ministère des Transports.

Dans le but de corriger des comportements inappropriés et de protéger les usagers, on peut suspendre ou révoquer un permis de propriétaire de taxi ou ordonner à la SAAQ de suspendre le permis d'un chauffeur de taxi. Alors, vous comprendrez que ce n'est pas tout à fait pareil, le permis de propriétaire de taxi, c'est lui qui peut opérer un taxi, le permis de chauffeur, comme, lorsqu'on est chauffeur de taxi, on a besoin d'avoir un permis spécial, qu'on appelle dans le jargon le «pocket number». Approuver les règles de comportement des intermédiaires, ça, c'est nouveau aussi, c'est un nouveau mandat, et arbitrer les différends entre un intermédiaire et un propriétaire de taxi, ça découle également d'un nouveau mandat que nous avons reçu au mois de juin dernier.

Le transport par autobus. Alors, l'objectif, c'est accessibilité et qualité des services. Les fonctions: alors, délivrer au transporteur privé des permis. Il y a 427 titulaires de 1 227 permis autorisant divers services tels le transport interurbain et le transport nolisé. On parle de transporteurs privés par opposition à transporteurs publics. Ce que je veux vous mentionner, c'est que nous n'avons pas juridiction sur le RTC, par exemple, à Québec. Les entreprises de transport public qui sont municipales, intermunicipales ou qui sont d'un regroupement de municipalités, nous n'avons pas juridiction pour la délivrance des permis. Nous avons, par ailleurs, une juridiction parce que ce sont aussi des propriétaires et exploitants de véhicules lourds. Alors, on peut suspendre un permis, le révoquer ou établir des restrictions à son exploitation dans le cas où elle constate des manquements de la part d'un titulaire. On a un droit de regard sur la tarification. Je vous disais d'entrée de jeu qu'on peut accepter ou refuser des tarifs dans le domaine du transport par autobus ainsi que sur les modifications de parcours, d'horaires et de fréquence des voyages envisagés par les transporteurs. Et, dans le domaine du transport interurbain, on analyse l'interfinancement des services afin d'assurer le maintien des services dans les régions où le transport est le moins rentable.

Dans le camionnage en vrac, l'objectif est l'équité. Les fonctions, c'est: tenir et mettre à jour le registre de camionnage en vrac — il y a 5 150 camionneurs qui sont inscrits à ce registre — on délivre les permis autorisant le courtage en service de camionnage en vrac dans une région donnée — il y a 80 titulaires de permis de courtage — et on enquête et intervient auprès des postes de courtage et des camionneurs qui ne respectent pas les règles applicables.

On a également un mandat dans le domaine du transport maritime de passagers et de transport ferroviaire. Alors, il s'agit du transport maritime de passagers qui s'effectue à l'intérieur des limites de la province de Québec. C'est la même chose pour le transport ferroviaire. Il faut que le transport s'effectue à l'intérieur des limites de la province de Québec. Évidemment, les bateaux de croisière qui viennent ici l'été, on n'a pas de juridiction là-dessus ni... on n'a pas de juridiction non plus sur le CN et les choses... les compagnies semblables. Alors, fonctions: délivrer les permis dans le transport maritime — il y en a 123 — et les certificats d'aptitude dans le transport ferroviaire — 8 — aux transporteurs qui répondent aux exigences prévues en matière de sécurité et d'assurance; vérifier le maintien des assurances requises puis intervenir au besoin afin d'assurer le respect des règles applicables.

● (15 h 20) ●

Les décisions de la commission au cours de l'année 2008-2009: alors, dans le transport par véhicule lourd, il y a eu 683 décisions; transport par taxi, 943; transport par autobus, 662; camionnage en vrac, 755; transport maritime et ferroviaire, 141, pour un peu plus de 3 000 décisions rendues par la Commission des transports au cours de l'année 2008-2009.

Principaux enjeux et orientations. Alors, un transport sécuritaire par véhicule lourd; alors, adaptation de nos interventions pour tenir compte notamment de l'élargissement de la clientèle des propriétaires et exploitants de véhicules lourds. Il y aura une nouvelle définition de «véhicule lourd» qui entrera en vigueur, on nous dit, en 2010, ce qui fera en sorte qu'il y aura 11 000 nouveaux propriétaires et exploitants de véhicules lourds, que vous devez ajouter aux 52 000 que je vous disais en entrée de jeu. Alors, on est rendus à... On aura éventuellement, suivant les estimations du ministère, 63 000 inscrits à ce registre, soit une augmentation de 21 %.

Ensuite, on a la mise en oeuvre de la politique d'évaluation des conducteurs, en développement par la SAAQ. On intervient également auprès des conducteurs de véhicules lourds et la SAAQ, la Société d'assurance automobile du Québec. On intervient auprès de ces conducteurs, on a le pouvoir depuis 2006, on intervient depuis 2007, mais la SAAQ va nous... va... va mettre en oeuvre sa politique d'évaluation au cours de la prochaine année.

Un transport collectif qui répond aux besoins de la population. Alors, mise en oeuvre de mécanismes de détermination du nombre maximal de permis, d'encadrement des intermédiaires et d'arbitrage dans le domaine du transport par taxi. Je vous l'ai expliqué tout à l'heure, c'est un nouveau mandat que nous avons depuis uniquement le mois de juin 2009.

Actualisation des paramètres utilisés pour la tarification des services de transport par taxi. On a réalisé au cours de l'année 2009 une importante étude afin d'actualiser nos paramètres, et on a eu une excellente collaboration de l'industrie à ce niveau.

Poursuite de la codification des permis de transport par autobus. On est à codifier tous les permis de transport par autobus afin de les harmoniser avec les territoires, suite aux fusions et aux défusions des municipalités.

Alors, des services de qualité dans un contexte de réduction des ressources, alors: mise en oeuvre d'un plan visant à soutenir la mobilisation du personnel et le transfert

d'expertise; promotion de l'utilisation de nos services en ligne; poursuite de la refonte de nos systèmes informatiques, poursuite de l'allégement des formalités imposées aux entreprises.

En conclusion, la commission intervient dans plusieurs secteurs de transport. Elle met tout en oeuvre pour répondre aux attentes de la population en matière de sécurité, de qualité et de disponibilité des services de transport. Merci.

### Discussion générale

**La Présidente (Mme Doyer):** Merci, M. Bureau. Alors, la parole est au groupe formant le gouvernement, pour 10 minutes. M. le député de Chomedey.

#### Hausse du nombre de propriétaires et exploitants de véhicules lourds

**M. Ouellette:** Merci, Mme la Présidente. Ouf! Il y a beaucoup de choses, M. Bureau. Vous avez beaucoup de mandats, et votre présentation était très intéressante. En temps normal, j'aurais débuté par la sécurité routière parce que c'est quelque chose qui m'a toujours passionné, qui me passionne encore beaucoup, mais je vais, je vais...

C'est parce que j'ai accroché sur vos 11 000 nouveaux propriétaires et exploitants de véhicules lourds, et je vais commencer ma série de questions, probablement dans mon premier bloc, par cette question-là qui est passablement importante, parce que c'est une surcharge de travail alors qu'on est en processus de diminution d'effectif, on est en processus de rationalisation, et ça nous amène, à un moment donné... Ça va vous amener à faire plus avec les effectifs ou avec moins d'effectifs.

Il y a un projet de loi qui, je pense que, si je ne m'abuse, c'était le projet de loi n° 129, qui était... qui a été adopté à l'unanimité par l'Assemblée nationale le 13 décembre — je m'en souviens parce que c'est la date de mon anniversaire — qui a été sanctionné en 2005, et qui parlait d'un changement au niveau de la masse des véhicules lourds. À l'époque, le changement était pour 3 000 kg de masse nette, et là on va parler de 4 500 kg de poids brut. C'était le 13 décembre 2005.

Il y a présentement un règlement, qui est en pré-publication depuis le 16 décembre 2009, qui probablement rejoint votre affirmation de tantôt que, très tôt en 2010, vous allez avoir une charge additionnelle de travail, avec 11 000 nouveaux propriétaires et exploitants de véhicules lourds.

C'est sûr que partir de 3 000 kilos de masse nette puis là tomber à 4 500 kilos de poids brut, bien, pour beaucoup de gens, c'est du chinois. Dans le milieu — «chinois» n'étant pas péjoratif, là — dans le milieu du transport, je pense que les gens comprennent ça, mais, pour l'ensemble de la population, oui, c'est un plus gros chiffre, mais en quoi ça va amener un si gros changement? En quoi ça va amener 11 000 nouveaux propriétaires et exploitants de plus dans le système de la Commission des transports, et comment, avec toutes les contraintes de personnel et la réorganisation que ça va amener, comment vous allez orchestrer votre mise en oeuvre? Parce que la pré-publication, c'était le 16 décembre, 45 jours, on est à la veille, là. Je veux vous entendre là-dessus.

**La Présidente (Mme Doyer):** M. Bureau...

**M. Bureau (Daniel):** Alors, oui.

**La Présidente (Mme Doyer):** ...à vous la parole.

**M. Bureau (Daniel):** Je m'excuse, madame.

**La Présidente (Mme Doyer):** Parce que c'est toujours... ça va être comme ça, là.

**M. Bureau (Daniel):** Je m'excuse.

**La Présidente (Mme Doyer):** C'est parfait, M. Bureau. C'est votre première, hein? C'est ça?

**M. Bureau (Daniel):** Oui, c'est ma première, et...

**La Présidente (Mme Doyer):** C'est beau.

**M. Bureau (Daniel):** Ça ne fait pas très longtemps que je suis aux commandes, comme on dit. Alors, pour vous répondre, évidemment, la différence entre la masse nette... brièvement, la différence entre la masse nette et la masse brute, la loi, pas avant, maintenant, la loi est encore à 3 000 kilos de masse nette, la masse nette, c'est le poids du véhicule à vide, le poids que le véhicule a. La masse brute, ça va être 4 500 kilos de masse brute, c'est le poids du véhicule en charge. Alors, on va regarder un camion, par exemple, double roues, qu'on appelle communément une camionnette, un pickup, il peut avoir une masse nette inférieure à 3 000 kilos, mais, si on regarde sa masse en charge, parce que ces camions-là peuvent prendre plus de charge qu'un camion, une camionnette ordinaire, sa masse en charge va dépasser 4 500 kilos.

Alors, lui, auparavant, n'était pas visé par la loi. Maintenant, il deviendra visé par la loi et il devra s'inscrire au registre de la Commission des transports du Québec. Toute personne qui veut mettre en circulation ou exploiter un véhicule lourd au Québec doit s'inscrire au registre, c'est en vertu de la Loi sur les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds. Donc, il y aura tous ces camions-là, les grandes remorques que vous voyez sur les routes, là, les constructeurs, les entrepreneurs en construction en ont beaucoup. Je ne sais pas si vous avez remarqué ça, ils ont des immenses remorques derrière leurs véhicules. Souvent, ces remorques-là vont peser en charge plus de 4 500 kilos. Alors, si on utilise ces remorques-là pour faire... pour remorquer ces véhicules-là, on sera obligé également de s'inscrire.

C'est ce qui va faire en sorte, suivant l'évaluation du ministère et de la SAAQ, qu'il y aura 11 000 nouveaux PEVL, qu'on appelle, des propriétaires et exploitants de véhicules lourds, on appelle ça des PEVL. Alors, il y en aura 11 000 nouveaux. Ajoutés aux 52 000 qu'on a déjà, c'est une augmentation de 21 %.

Comment allons-nous absorber ça? évidemment, on va se baser sur nos ressources Internet. Ce qu'on veut faire, évidemment, c'est que les gens utilisent de plus en plus notre système Internet, et, en même temps que la promulgation de cette modification au règlement, on a demandé au ministère de pouvoir réduire le coût d'une réinscription au registre, de 5 \$, pour quelqu'un qui utilise les services en ligne. Alors, on s'imagine que les personnes

qui vont utiliser le service en ligne vont avoir un coût moindre, donc ils vont utiliser plus le service en ligne qu'ils l'utilisent présentement, ce qui va éviter des transactions manuelles par nos employés et qui va alléger leur travail.

On participe présentement, également, à un comité de mise en oeuvre constitué de représentants du MTQ et de la SAAQ. Nous avons fait connaître à nos partenaires la difficulté de mettre en place cette nouvelle définition là chez nous, et ce qu'on est en train de discuter, c'est qu'évidemment les 11 000 nouveaux, ce qu'on demande, c'est qu'ils ne soient pas inscrits, ne demandent pas l'inscription le lendemain matin de la mise en oeuvre de la modification à la réglementation, mais d'avoir un délai pour que ces personnes-là puissent bénéficier d'un certain délai pour pouvoir s'inscrire chez nous. Alors, ça va faire en sorte qu'on va pouvoir étaler, si on... je pense qu'on va réussir à s'entendre avec nos partenaires, on va pouvoir étaler sur une certaine période ces inscriptions-là, et ça va faire en sorte aussi qu'on n'aura pas toute la masse d'un seul coup chez nous.

On a également planifié pour l'ensemble des étapes qui... qu'on devra traverser. Alors, a évalué évidemment les... le nombre de types de ressources requises, on va peut-être demander... être obligés de demander, ce n'est pas définitif, peut-être des ressources additionnelles. On a... On aura à faire de la formation de personnel. On aura probablement aussi à regarder la modification de nos formulaires et la modification de nos systèmes informatiques à chacune des étapes de la réalisation. C'est ce qu'on fait et c'est ce qu'on est en train de faire, et, comme vous dites, c'est pour bientôt. Alors, est déjà préparés pour fonctionner dans ce nouveau système là.

On est également à l'étape de déterminer comment et suivant quel échéancier cette nouvelle clientèle là sera informée sur ses obligations. Parce que quelqu'un qui s'inscrit chez nous, au Registre PEVL, il est informé sur ses obligations en tant que transporteur et propriétaire ou exploitant de véhicules lourds. Alors, on a contribué au développement du nouveau guide sur les *Obligations des utilisateurs de véhicules lourds*, qui a récemment été publié par la SAAQ, puis on a joué un rôle significatif dans le développement d'une session de sensibilisation destinée aux nouveaux PEVL. Ces sessions seront dispensées dans les régions du Québec, là, au cours de la prochaine année.

● (15 h 30) ●

**La Présidente (Mme Doyer):** M. le député de Chomedey.

**M. Ouellette:** Merci, Mme la Présidente. Pour aller sur votre site Internet passablement régulièrement, moins régulièrement que le député de Vanier, là, parce qu'il est un... qui est un... un expert dans tout cet univers du Web, j'ai été impressionné. Je vous le dis, là, c'est peut-être le bon moment d'en parler. Vous êtes... le site est très convivial. Vous pouvez aller chercher beaucoup d'information. Vous pouvez aller faire beaucoup de recherches, et je pense que votre campagne de publicité, pour vos 11 000, si vous réussissez à les amener... si vous réussissez à les amener à utiliser Internet, ça va effectivement désengorger le système un peu.

Ce qui me... la question que je me posais, parce que là c'est depuis 2007 que vous avez tout refait votre... sensiblement depuis 2007, là, que vous avez fait votre...

vous avez refait votre plateforme informatique, là, pour en arriver où on est aujourd'hui... Vous êtes un organisme de régulation, donc vous êtes un organisme qui recevez des gens qui... regardez les applications de ces gens-là. Pour le commun des mortels qui nous écoute en ce beau lundi après-midi, comme disait le député de Verchères, moi, là, j'applique... je remplis le formulaire, et là il y a toute une vérification qui se fait chez vous, et je sors de chez vous, là, avec le mot «satisfaisant». Bon. Je sors un peu par défaut à cause... avec le mot «satisfaisant», parce que tout le monde a l'air à être satisfaisant quand vous les vérifiez, là. Comment vous en arrivez à cette cote de... Parce que, là, je lisais dans votre rapport annuel, la cote de sécurité «satisfaisant», là, je me suis dit: Bon, là, une sécurité satisfaisante, il y a une grosse affaire qui se fait, une grosse enquête, puis tout ça, mais je veux que vous me l'expliquiez, là. Je veux vous entendre, parce que j'ai un peu comme l'impression que j'applique, je remplis mon formulaire, vous me vérifiez administrativement, et, si administrativement je suis satisfaisant, je vais avoir une cote «satisfaisant», puis là vous m'oubliez dans votre système.

Parce que je regardais, pour l'avoir utilisé à maintes reprises, que, le 1er avril 1999, là, il y a peut-être eu 25 000 personnes qui ont été satisfaites cette journée-là, parce que depuis le 25... depuis le 1er avril 1999, il y a beaucoup d'entrées qui ont été faites, et il y a comme rien d'autre dans le dossier de ces personnes-là. Ça fait que je veux juste vous entendre, comment ça fonctionne, le processus, pour qu'on en arrive à cette cote-là, en vous disant que vous avez un très bon système informatique, là. On parlera des détails tantôt, mais je veux le souligner d'emblée, là.

**La Présidente (Mme Doyer):** M. Bureau, en une petite minute, parce que, là, mon collègue...

**M. Bureau (Daniel):** O.K., d'accord. Alors, effectivement, ça se fait de façon administrative. La personne qui veut s'inscrire au PEVL chez nous... au Registre du PEVL chez nous remplit un questionnaire, et c'est ce questionnaire-là qu'on étudie avant d'accorder la cote «satisfaisant». Tout simplement, ça se fait des questions... de façon administrative, et c'est comme ça que... Mais, plus tard... c'est un privilège qu'on leur accorde, plus tard, s'ils deviennent délinquants, on peut leur retirer ce privilège-là.

**La Présidente (Mme Doyer):** Merci, M. Bureau. Alors, la parole est à M. le député de Verchères pour 10 minutes d'échange.

### Coordination du processus d'enquête

**M. Bergeron:** Merci, Mme la Présidente. Alors, j'ai beaucoup apprécié la petite présentation par diapositives qui permet effectivement, de façon assez schématique, assez synthétique, de façon assez, même, simpliste d'expliquer le rôle de la Commission des transports du Québec. Pour quelqu'un qui ne sait pas ce que fait la Commission de transports du Québec, c'est une présentation tout à fait indiquée. Ça nous permet de définir un peu les paramètres d'action de la commission.

Évidemment, lorsqu'on examine ce que fait la commission de façon plus fine, de façon plus détaillée, lorsqu'on examine les plans d'action, lorsqu'on examine les rapports annuels, on a une vision qui est peut-être un petit

peu différente du rôle de la Commission des transports du Québec. D'ailleurs, on sait que le gouvernement procède périodiquement à une évaluation, un examen des organismes gouvernementaux pour en évaluer la pertinence et le mode de gestion. En 1997, le groupe de travail sur l'examen des organismes gouvernementaux se disait d'avis que la conjoncture se prêtait à l'abolition de la Commission des transports. Alors, en 1997, on proposait l'abolition de la Commission des transports.

Le même groupe de travail sur l'examen des organismes du gouvernement, dans un rapport publié en 2004-2005, sans aller jusqu'à recommander l'abolition de la commission, émettait un avis quant au fait qu'il y avait lieu de revoir le partage et la coordination des activités entre les quatre intervenants du secteur des transports au Québec. Il constata sinon des chevauchements, des doublages, du moins des problèmes de coordination, des problèmes d'harmonisation qui, en bout de piste, nuisaient à l'efficacité quant aux objectifs que chacun de ces organismes, chacun de ces partenaires poursuit.

Alors, vous avez évoqué un certain nombre d'objectifs que vous poursuivez, puis ce sont des objectifs qui sont partagés par plusieurs autres des partenaires, qu'on pense à l'accroissement du comportement sécuritaire des transporteurs, participer au développement économique en offrant... en favorisant une offre de services de transport répondant aux attentes des citoyens, soutenir l'équité. Alors, ce sont tous des objectifs que vous... des... ou une mission, des buts qu'on se fixe et qui sont partagés également par les autres partenaires.

Lorsqu'on examine le rapport annuel, lorsqu'on examine le plan d'action, on constate qu'il y a un certain nombre de zones grises quant aux relations entre la Commission des transports du Québec et les différents partenaires. Par exemple, lorsque la commission est appelée — puis là je reviens sur ce que disait mon collègue de Chomedey — lorsque la commission est appelée à se prononcer sur une entreprise, un transporteur quelconque, on ne sait pas trop ce que la commission fait des avis de... d'abord des enquêtes qui ont pu être menées par les autres partenaires, éventuellement même des avis d'infraction qui ont été émis par les autres partenaires, qu'on pense aux contrôleurs routiers notamment, à la SAAQ, on sait que — et j'ai lu ça à quelque part dans vos documents — que vous émettez... je pense c'est 1 059 lettres... 1 057 lettres d'avertissement qui ont été envoyées en 2008-2009 à des conducteurs de véhicules lourds. Or, nous savons pertinemment qu'il y a des lettres d'avertissement qui sont également envoyées par les autres partenaires.

Lorsque vous faites enquête sur des transporteurs sur lesquels vous avez des inquiétudes, est-ce que vous prenez en considération les enquêtes, les lettres d'avertissement, les avis d'infraction qui ont été mis en... ou émis par... mis en oeuvre ou émis par les autres partenaires, lorsque, vous-mêmes, vous avez à prendre une décision? Et est-ce qu'à une lettre d'avertissement émise par un autre partenaire vous ne répondez que par une lettre d'avertissement à ce même transporteur? Ou est-ce qu'il y a des sanctions qui finissent par aboutir?

● (15 h 40) ●

**M. Bureau (Daniel):** Alors, je vais essayer de vous...

**La Présidente (Mme Doyer):** M. Bureau.

**M. Bureau (Daniel):** Oh! je m'excuse, madame. Je vais essayer de vous éclairer là-dessus. On intervient dans deux domaines. On intervient auprès des propriétaires et exploitants de véhicules lourds, qui sont les PEVL, et on intervient auprès des conducteurs de véhicules lourds, qui sont les chauffeurs. C'est deux façons différentes.

Auprès des PEVL, auprès des exploitants et propriétaires de véhicules lourds, on a dit tout à l'heure qu'ils devaient s'inscrire. Cette inscription-là est un privilège. Une fois que ces gens-là sont inscrits, on leur fait part de leurs obligations en vertu de la loi, et la Société de l'assurance automobile du Québec a un dossier pour chacun des PEVL qui est inscrit au registre de la Commission des transports du Québec.

Dans ce dossier, il y a des niveaux à ne pas atteindre, comme votre permis de conduire. Vous avez 15 points sur votre permis de conduire, vous avez un niveau à ne pas atteindre si vous ne voulez pas perdre votre permis de conduire. Vous ne devez pas atteindre votre 15 points. Le PEVL, c'est exactement la même chose, ça provient d'une politique, ça provient de la loi, et est une politique d'évaluation la Société de l'assurance automobile du Québec. Ce sont les contrôleurs routiers qui interceptent ces véhicules-là qui leur donnent des infractions. Il peut y avoir des infractions pour toutes sortes de choses. Il peut y avoir des infractions au Code de la sécurité routière, il peut y avoir des infractions pour surcharge, il peut y avoir des infractions pour entretien mécanique, il peut y avoir des infractions pour avoir manqué à ses obligations au niveau interne, pas tenir les bons dossiers, pas tenir les bons registres pour les chauffeurs, etc. Chacune de ces infractions-là est pondérée par rapport à la grosseur de l'entreprise de transport, et il y a des points d'inaptitude, si on peut les appeler ainsi, qui sont inscrits au dossier.

Quand le transporteur, le PEVL, est rendu à 50 % de sa limite dans un des secteurs, alors les secteurs, c'est la sécurité routière, un autre secteur, c'est le chargement, un autre secteur, c'est les accidents, etc., quand il a atteint 50 % de son quota à ne pas atteindre, la société, la SAAQ envoie à cette personne-là une lettre d'avertissement en disant: Monsieur, ou madame, ou l'entreprise, faites attention, vous avez atteint 50 % de votre quota. Lorsque l'entreprise a atteint 65 %... 75 % de son quota, la SAAQ envoie une deuxième lettre à l'entreprise en disant: Faites attention, vous avez atteint 75 % et, lorsque vous aurez atteint 100 %, votre dossier va être référé automatiquement à la Commission des transports pour une vérification de comportement. Ça, c'est la SAAQ, c'est les contrôleurs routiers.

Lorsque l'entreprise atteint 100 % dans une des catégories, la SAAQ automatiquement nous transfère le dossier, avec le dossier de ce PEVL là...

**M. Bergeron:** Ce n'est pas à 75 %?

**M. Bureau (Daniel):** ...75 %, deuxième lettre, deuxième lettre d'avertissement de la SAAQ. 100 %, le dossier est transféré chez nous par la SAAQ.

Qu'est-ce qu'on fait lorsqu'on reçoit ce dossier-là? Notre service d'inspection fait une vérification interne à l'entreprise pour s'assurer de la... pour voir qu'est-ce qui se passe au niveau de la gestion de la sécurité. Un dossier est monté, est envoyé au contentieux, un avis d'audition est envoyé au PEVL en question, et on tient une audience publique afin de savoir qu'est-ce qui s'est passé dans cette

entreprise-là qui est une entreprise, entre guillemets, délinquante.

Alors, à ce moment-là, la personne, l'entreprise ou la personne est convoquée. Elle peut être représentée par avocat, elle peut venir seule. Elle peut avoir des témoins, etc., c'est une audience publique et contradictoire. Alors, il y a les avocats du contentieux et il y a la personne qui est visée, et on fait le tour de cette problématique-là.

Qu'est-ce qui arrive une fois qu'on a entendu cette cause-là? Le commissaire qui a entendu la cause — on agit comme un tribunal — le commissaire qui a entendu la cause a trois options devant lui: soit qu'il conserve la cote satisfaisant parce que ça peut être un événement fortuit, ça peut être différentes choses, ou la personne a pu commencer ou a pu régler son problème parce qu'elle a envoyé suivre des cours à ses chauffeurs, si c'est une problématique de chauffeurs, elle a suivi elle-même des cours en vertu de la loi, etc., il peut arriver toutes sortes de choses, mais tout ça est évalué. Alors, on peut le garder satisfaisant.

On peut aussi diminuer la cote et la rendre conditionnelle, de cette entreprise-là. On disait tantôt, lorsqu'un PEVL s'inscrit, il a une cote «satisfaisant», une cote de sécurité, alors on peut rendre une cote conditionnelle. Qu'est-ce qui arrive lorsqu'on émet une cote conditionnelle? C'est qu'on oblige la personne, on lui donne des conditions. Alors, on peut... toutes sortes de conditions peuvent... tout dépendant de son dossier. Ils peuvent aller suivre un cours en vertu de la loi, faire suivre un cours à tous leurs conducteurs de conduite préventive, théorique et pratique. On peut même aller jusqu'à l'obliger à nommer un expert externe dans son entreprise pour venir mettre de l'ordre à l'intérieur de l'entreprise, et toutes ces conditions-là font partie de la décision de la commission, et ils ont un délai pour les remplir, c'est-à-dire que, si on dit: Vous allez faire suivre un cours à tous vos chauffeurs, il faut que vous le prouviez au service d'inspection de la commission que, d'ici le 30 mars, par exemple, tous vos chauffeurs auront suivi un cours, alors la preuve du suivi de cours et le preuve du résultat de cours, etc., dans chacune des conditions; comme ça, il y a des échéanciers.

Le service de l'inspection, une fois que la décision est rendue, le service de l'inspection ouvre un nouveau dossier, qui s'appelle Suivi de conditions. Alors, ce que fait le service de l'inspection, à ce moment-là, de la Commission des transports, il suit le dossier afin de s'assurer que la personne qui a eu ces conditions-là à remplir les remplisse et les remplisse dans le délai imparti. S'il les remplit dans le délai imparti, évidemment, il n'y a pas d'autre intervention auprès du transporteur. S'il ne remplit pas les conditions dans le délai imparti ou qu'il ne remplit pas de tout les conditions, le dossier est retourné au contentieux, un nouvel avis est envoyé et une nouvelle procédure est faite devant la Commission des transports pour vérification du dossier cette fois-là et... pourquoi vous n'avez pas suivi les conditions, ou pourquoi vous n'avez pas suivi les conditions dans le délai imparti.

Alors, encore une fois, les gens peuvent venir faire une preuve, ils peuvent avoir un avocat, des témoins, etc., et venir nous expliquer la situation. Le commissaire, encore, il peut décider: écoutez, on comprend la situation, quelqu'un a pu être malade, quelqu'un, il peut arriver quelque chose d'extraordinaire, qu'il n'ait pas pu rentrer dans le délai, alors le commissaire qui rend la décision décide s'il accorde un délai additionnel ou s'il ne l'accorde pas. Mais, s'il ne

l'accorde pas, ce qu'il peut faire, c'est qu'à ce moment-là la cote conditionnelle qu'il a émise à la compagnie va devenir une cote «insatisfaisant». Il va rendre une nouvelle décision, il va dire: Maintenant, vous n'avez pas suivi les conditions qu'on vous a imposées, on vous rend insatisfaisant.

Qu'est-ce que ça veut dire, une cote de sécurité «insatisfaisant»? Ça veut dire qu'on ne peut plus mettre en circulation de véhicules lourds au Québec, c'est terminé. Alors, évidemment, on en émet aussi, des cotes «insatisfaisant», donc ça, ça se termine. Ça, c'est dans les PEVL, dans les propriétaires.

Pour répondre adéquatement à toute votre question, lorsqu'on arrive aux chauffeurs, on a depuis 2006, la Commission des transports, en vertu de la Loi des propriétaires exploitants et conducteurs de véhicules lourds... on peut également vérifier le comportement d'un conducteur de véhicules lourds, pas d'une compagnie de transport, mais d'un conducteur de véhicules lourds. Et la commission, c'est depuis 2006, on a débuté nos interventions en 2007, la politique d'évaluation de la Société de l'assurance automobile du Québec à ce niveau-là n'est pas encore établie, ils doivent le faire au cours de l'année 2010, mais, nous, on a commencé nos propres interventions avec une politique à nous.

Ce qui arrive, c'est que le conducteur qui atteint neuf points de démerite, le conducteur d'un véhicule lourd qui atteint neuf points de démerite, la Société de l'assurance automobile nous transfère le dossier chez nous, à la commission, et nous envoyons une lettre d'avertissement, pas la SAAQ, la Commission des transports. Donc, il n'y a pas deux instances qui travaillent, là. La Commission des transports envoie une lettre d'avertissement en disant... Oui, je m'excuse.

**La Présidente (Mme Doyer):** Oui, M. Bureau, c'est parce que je vais vous arrêter. On avait convenu 10 minutes-10 minutes. Là, je suis assez souple dans ma gestion du temps, mais c'est parce que, là, vous êtes rendu à...

**M. Bergeron:** Mme la Présidente, vous m'enlèverez ça sur le prochain bloc.

**La Présidente (Mme Doyer):** ...13 minutes, vous êtes rendu à 13 minutes.

**M. Bergeron:** On est déjà à 13?

**La Présidente (Mme Doyer):** C'est correct?

**M. Bergeron:** Oui, oui, on va le laisser continuer ses...

**M. Bureau (Daniel):** J'achève.

**La Présidente (Mme Doyer):** Je vous laisse terminer et ensuite je passe à mon collègue député...

**M. Bureau (Daniel):** O.K. je vais essayer d'aller un petit peu plus rapidement.

**La Présidente (Mme Doyer):** C'est beau.

**M. Bureau (Daniel):** Alors, neuf points, on envoie une lettre d'avertissement, vous êtes rendu à neuf points.

À 13 points, on va vous convoquer devant la Commission des transports du Québec pour vérifier qu'est-ce qui se passe avec vous qui êtes un conducteur délinquant. Alors, à 13 points, le dossier est envoyé, le même principe qu'avec un PEVL, au contentieux. Il y a un dossier qui est monté, il y a un avis d'audition qui est envoyé à la personne, il peut se représenter, avoir un avocat, etc., et il vient expliquer devant la Commission des transports pourquoi il est un conducteur délinquant.

Qu'est-ce qu'un commissaire peut faire à ce moment-là, une fois qu'il a entendu la cause et entendu la preuve? Il peut dire: Bon, je ne lui émets pas de conditions, pour toutes sortes de raisons. Il peut lui dire: Je t'émets des conditions: tu vas suivre un cours, tu vas faire ci, tu vas faire ça. Et là, encore une fois, il y a un délai, puis il y a des dates, etc., suivi par le service de l'inspection. Ou on peut ordonner à la Société de l'assurance automobile du Québec d'interdire cette personne-là de conduire un véhicule lourd. Alors ça, c'est dans le cas des conducteurs de véhicules lourds.

● (15 h 50) ●

**La Présidente (Mme Doyer):** Merci, M. Bureau. M. le député de Chomedey.

### **Sécurité routière en matière de transport par véhicules lourds**

**M. Ouellette:** Je suis étourdi! Merci, Mme la Présidente.

Je vais aller en sécurité routière. Là, on a parlé du côté punitif, et puis je suis très heureux de voir que vous avez un bon contentieux puis des bons services juridiques. Avec M. Daneau, c'est sûr qu'on est entre très, très, très bonnes mains. Il fallait effectivement que j'en parle, parce que j'ai été très, très heureux de voir que ce n'était pas le M. Daneau que je connaissais.

Donc, on va parler de sécurité routière. Personnellement ça a toujours été un enjeu qui a été majeur, autant dans ma vie antérieure qu'encore aujourd'hui, et c'est définitivement un enjeu de société qui est bien important. Il y a plusieurs mesures que le gouvernement a mis de l'avant, que ce soit la Table québécoise de la sécurité routière, à laquelle vous participez d'ailleurs, à la laquelle vous êtes très, très, très actifs. Et je pense que tout est mis en oeuvre pour diminuer ou pour améliorer — «diminuer» est un euphémisme — mais pour améliorer le bilan routier. Et puis je vous dirai que, depuis quelques années, je pense qu'on est sur la bonne voie, parce que tout le monde est peut-être un peu plus conscientisé et tout le monde fait des efforts.

J'aurai sûrement des questions tantôt par rapport aux décisions, parce que c'est la première fois que je voyais que quelqu'un était délinquant à 100 %. Alors, qu'on soit à 75, qu'on soit à 100 puis qu'on puisse rester satisfaisant, ça m'amène certaines questions. Mais je veux peut-être qu'on aille un petit peu plus large au niveau des démarches qui sont faites par la commission et... Parce que, dans votre rapport annuel, à la page 6, et ça fait partie de votre mission, vous dites que vous voulez accroître le comportement sécuritaire des transporteurs. Vous l'avez vu par le projet de loi n° 42, en 2007, ça fait déjà presque deux ans et demi, trois ans, on a imposé des limitateurs de vitesse au niveau des véhicules lourds pour une question de sécurité mais aussi pour une question d'environnement,

au niveau d'émission des gaz à effet de serre, compte tenu du fait que le secteur du transport, ça contribue pour 40 % de tous les gaz à effet de serre, d'émissions des gaz à effet de serre, au Québec.

Je veux savoir, d'un côté peut-être plus théorique, parce qu'il y a le côté un peu plus punitif au niveau des décisions, des convocations, etc., mais comment la Commission des transports va contribuer à la sécurité dans tout le transport par véhicules lourds et conséquemment va augmenter la sécurité des usagers de la route? Comment un organisme administratif de régulation, là, particulièrement pour les gens qui nous écoutent, comment il peut faire ça, là? Est-ce qu'il y a des choses qui sont mises en place, est-ce qu'il y a des mécanismes qui sont mis en place... c'est là-dessus que je veux vous entendre. Puis je retournerai sur les décisions tantôt.

**M. Bureau (Daniel):** En fait...

**La Présidente (Mme Doyer):** M. Bureau. Allez-y.

**M. Bureau (Daniel):** En fait, ça peut se faire de deux façons, à la Commission des transports du Québec. Je vous mentionnais tout à l'heure que, lorsqu'un dossier d'un PEVL nous est transmis par la SAAQ, le service de l'inspection de la Commission des transports du Québec se rend chez cette entreprise-là afin de vérifier la gestion de la sécurité. Lorsque le service de l'inspection se rend chez cette entreprise-là pour vérifier la gestion de la sécurité, elle regarde évidemment le dossier de la SAAQ puis regarde les lacunes qui se sont produites dans ce dossier-là. Et ce que fait l'inspecteur à ce moment-là, c'est que l'inspecteur avise le propriétaire qu'il peut corriger sa situation. Et, pour corriger sa situation, qu'est-ce qu'il doit faire? Alors, est-ce qu'il doit suivre des cours, est-ce qu'il doit tenir mieux ses registres, comment doit-il mieux tenir ses registres, etc. On y va également par une certaine prévention, mais ça ne veut pas dire que le dossier ne se rendra pas chez nous pareil en audiences publiques, là, mais, dès là, l'inspecteur explique au contrevenant la problématique qu'il a dans son entreprise et comment il pourrait... par quels moyens pourrait-il régler cette problématique-là et cesser d'être délinquant. Donc, il y a déjà un mouvement qui se fait là.

Deuxièmement, par nos décisions de la Commission des transports du Québec. Lorsqu'on rend des décisions et qu'on donne des conditions à des gens, à des entreprises de transport, comme par exemple suivre des cours, comme par exemple modifier leur équipement; s'il y a trop de surcharges, alors on explique aux gens qu'ils peuvent aller suivre un cours concernant les surcharges, concernant l'arrimage, etc. Ils peuvent rencontrer des experts pour essayer de modifier leurs équipements, s'ils ont une problématique au niveau de l'équipement qui fait en sorte que ça entraîne des surcharges. Mais, à partir du moment où, nous, on émet des conditions et que ces conditions-là sont respectées par ces transporteurs-là, c'est évident qu'on vient d'améliorer la situation de ce transporteur-là qui était un transporteur délinquant. Le but, c'est que ce transporteur-là ne soit plus un transporteur délinquant. Ce n'est pas uniquement une tape sur les doigts qu'on lui donne lorsqu'on lui donne des conditions, c'est qu'on essaie de le rendre moins délinquant ou pas du tout délinquant. Et, évidemment, lorsqu'on lui donne une cote «insatisfaisant», on le sort

de la route. Alors, c'est évident qu'on vient d'améliorer la sécurité des usagers de la route. On vient de sortir de la route un transporteur qui est délinquant.

Aussi, lorsqu'un transporteur vient s'inscrire à la Commission des transports du Québec, c'est ce que je vous disais tantôt, lorsqu'on vient s'inscrire au registre, il y a des informations qui sont données à ce nouveau transporteur là, ou à ce transporteur-là, sur ses obligations: qu'est-ce qu'il doit faire en vertu de la loi et de la réglementation. Alors, il reçoit ça également au moment de son inscription.

Alors, les 52 000 inscrits ont reçu cette information-là. Évidemment, ils peuvent l'oublier entre temps, c'est sûr et certain, mais c'est ce qu'on fait. C'est de cette façon-là qu'on pense qu'on vient aider au niveau de la sécurité.

**La Présidente (Mme Doyer):** Oui, M. le député de Chomedey.

**M. Ouellette:** Merci, Mme la Présidente. Vous parlez d'un service d'inspection. J'avais certaines interrogations en sécurité routière, là. Je presume que les décisions qui sont rendues vous permettent de voir aussi s'il peut y avoir des problématiques de comportement ou tout genre de problématique. Et ça va se traduire de façon publique, si on veut, par votre service de l'inspection qui va dispenser des correctifs applicables pour, justement, s'il y a une problématique dans le milieu du transport lourd ou du transport par taxi, etc., ça va être eux autres, au niveau de votre service d'inspection, par les actions qu'ils vont faire sur le terrain, qui vont... C'est un peu vos messagers, là.

**La Présidente (Mme Doyer):** M. Bureau.

**M. Bureau (Daniel):** En fait, non. Le service d'inspection ne donne pas de cours, le service d'inspection ne donne... Ce que fait le service d'inspection, c'est, conformément à la réglementation, il dit au transporteur délinquant, qui peut être une entreprise ou une personne, là, remarquez bien, là, il dit au transporteur délinquant: Voici, là, tu as un problème là. Pour régler ce problème-là, moi, ce que je te conseille de faire, c'est d'aller suivre un cours, par exemple. Il y a des cours qui sont donnés sur la Loi sur les propriétaires et exploitants de véhicules lourds par les institutions: il y a l'école de Charlesbourg; il y a l'école de St-Jérôme; il y a différentes autres écoles qui donnent des cours pour les conducteurs de véhicules lourds. Alors, va suivre un cours, va faire suivre un cours à tes gens, etc. Ou, voici comment tu devrais tenir tes dossiers de conducteur en vertu de la réglementation, voici comment tu devrais tenir tes dossiers de camion, de vérification mécanique en vertu de la réglementation. Là, présentement, ça ne fonctionne pas bien. Ils donnent ces informations-là. Mais, nous, on ne donne pas ce cours. On donne des informations. Et c'est de cette fan-là qu'on peut diriger les gens vers des endroits où ils peuvent améliorer leur comportement.

**La Présidente (Mme Doyer):** M. le député de Chomedey.

**M. Ouellette:** Merci, Mme la Présidente. On parle de combien d'inspecteurs pour la grandeur de la province?

**M. Bureau (Daniel):** 10.

**M. Ouellette:** Ah! 10 inspecteurs pour la grandeur de la province. Et normalement vous avez avantage, en tant que PEVL, à écouter religieusement leurs suggestions.

**M. Bureau (Daniel):** C'est-à-dire qu'on peut avoir... En tant que PEVL, oui, il peut y avoir un avantage à écouter leurs suggestions. C'est bien évident que, si le PEVL ne veut pas écouter les suggestions de l'inspecteur, évidemment, vous comprendrez que son dossier, il est en cheminement vers la commission des... Il est rendu à la Commission des transports, puis il est en cheminement vers une audience publique, là. Ce que l'inspecteur fait, tout simplement, c'est qu'il va vérifier la gestion de la sécurité à l'intérieur de l'entreprise, puis, en vérifiant la gestion de la sécurité à l'intérieur de l'entreprise, il fait des constats. Alors, il émet ces constats-là au transporteur. Mais, c'est le transporteur qui décide qu'est-ce qu'il doit faire. Et les décisions de la Commission des transports, lorsqu'on rend une entreprise «conditionnel» ou «insatisfaisant», il est publié sur notre site Internet. Vous parliez de notre site Internet tout à l'heure, alors les gens peuvent le consulter, notre site Internet, et on peut savoir qui a une cote «conditionnel», qui a une cote «insatisfaisant». En plus de ça, les décisions, il y a des communiqués de presse, qui sont envoyés dans les journaux, qui font part également de nos décisions afin d'aviser le public de ces décisions-là.

**La Présidente (Mme Doyer):** Merci. Il vous reste 20 secondes.

**M. Ouellette:** Bon. Bien, si je peux me permettre une suggestion, M. Bureau, pour votre site Internet, de faire en sorte que vos décisions, pour les «insatisfaisant», les «conditionnel», là, on soit capables d'en voir plus que 10 à la page. Non, mais c'est parce qu'il y en a 24 pages, là, il y en a beaucoup, beaucoup, beaucoup, là. Ça fait qu'encore ça va faciliter, parce que... Puis, en plus, ils sont classés par ordre alphabétique. Ça fait que, si vous en mettiez 50, ou 100 à la page, ce serait plus simple à consulter. Mais c'est une suggestion que je vous fais.

● (16 heures) ●

**La Présidente (Mme Doyer):** Merci, M. le député de Chomedey. La parole est au député de Verchères.

### Cotes de sécurité attribuées aux transporteurs

**M. Bergeron:** Merci beaucoup, Mme la Présidente. Je vais revenir sur la question des cotes de sécurité, parce que... D'abord, merci infiniment de la réponse très détaillée que vous avez donnée, ça permet de mieux comprendre tous les méandres du processus conduisant à l'attribution de telle ou telle cote.

Ceci dit, il n'en demeure pas moins que, dans l'esprit du public, il y a toujours un doute raisonnable — appelons-le un doute raisonnable — concernant l'attribution des cotes, puis j'en veux pour preuve l'exemple d'un cas survenu en mars 2009, un cas qui a défrayé la manchette, là: la compagnie de transport RDC, dont un des chauffeurs a été responsable du déchargement d'un bloc de béton de 35 000 lb sur une voiture conduite par un jeune homme de 24 ans qui, fort heureusement, s'en est tiré avec des

blessures mais qui a survécu à cet accident. On sait que l'entreprise avait déjà un mauvais dossier à la Commission de transports et que la Commission de transports l'avait laissé poursuivre ses activités sous certaines conditions. Là, je présume que c'était évidemment le statut «conditionnel» qui lui avait été accordé. Le scandale, si on peut parler d'un scandale, avait éveillé tout un débat sur la crédibilité des cotes de sécurité attribuées par la commission. Or, malgré l'incident survenu en mars dernier, la commission a décidé, en décembre dernier, de permettre à l'entreprise de transport spécialisé RDC de poursuivre ses activités, quoique sous haute surveillance.

Est-ce que c'est une nouvelle cote de sécurité, ça, «haute surveillance»? Est-ce que c'est une étape intermédiaire entre «conditionnel» et «insatisfaisant»? Est-ce que vous pourriez peut-être clarifier la chose pour nous?

**La Présidente (Mme Doyer):** M. Bureau. Excusez-moi.

**M. Bureau (Daniel):** Merci, madame.

**La Présidente (Mme Doyer):** ...trouve que c'est bien tourné, c'est diplomatique.

**M. Bureau (Daniel):** Merci, madame.

**La Présidente (Mme Doyer):** Allez, M. Bureau.

**M. Bureau (Daniel):** Alors, pour répondre à votre question, tout d'abord, ça peut être mêlant effectivement, et là c'est un cas particulier dont vous me parlez, il y a eu une décision de rendue. Évidemment, vous comprendrez que je ne peux pas commenter les décisions de la Commission des transports rendues par les commissaires. Mais il y a eu une décision de rendue, cette décision-là n'a pas été en appel, et il y a eu effectivement des conditions qui ont été appliquées.

Pour répondre à la première partie de votre question, vous dites: Cette entreprise-là avait eu déjà des problématiques au niveau de la Commission des transports du Québec. Alors, je suis obligé de vous corriger là-dessus. C'est que...

**M. Bergeron:** Allez-y, faites, faites!

**M. Bureau (Daniel):** ...RDC était à leur première visite à la Commission des transports du Québec pour vérification de comportement. L'entreprise qui avait déjà eu des problématiques auprès de la Commission des transports du Québec — et je ne sais pas si je dois la nommer, mais c'est malheureux — c'est Remorquage des Chutes. Bon, on va vous dire: C'étaient des gens qui se connaissaient puis c'étaient des gens apparentés. Possible. Mais, nous, dans notre dossier, RDC n'avait jamais eu affaire avec la Commission des transports du Québec, pour quoi que ce soit, c'étaient d'autres administrateurs qui dirigeaient l'entreprise, etc. Donc, eux, ils étaient à leur première comparaison pour vérification de comportement devant la Commission des transports du Québec.

Lorsqu'on dit «haute surveillance», ce n'est pas une nouvelle cote, c'est tout simplement... — ça a été rapporté par les journaux, évidemment, ça a été médiatisé — c'est que la Commission des transports, après audience — il y a

eu une longue audience dans ce dossier-là — les commissaires qui ont entendu la cause ont décidé de réduire la cote «satisfaisant» de l'entreprise à une cote «conditionnel», avec énormément de... — avec énormément! — avec beaucoup de conditions très précises, avec des dates à rencontrer, etc. «Haute surveillance», ce n'est pas une nouvelle cote. Cette entreprise-là a une cote «conditionnel», et évidemment, comme toutes les autres entreprises, le dossier maintenant est au service de l'inspection pour vérification de dossier. On va s'assurer que les conditions qui ont été émises par la Commission des transports du Québec dans ce cas-là soient respectées, comme on le fait avec toutes les autres entreprises, puis soient respectées dans les délais, comme on le fait avec toutes les autres entreprises, et, s'ils ne sont pas respectés, si les conditions ne sont pas respectées, le dossier va suivre son cours, il va revenir devant la Commission des transports pour une nouvelle évaluation.

**M. Bergeron:** Vous voyez... Mme la Présidente.

**La Présidente (Mme Doyer):** Allez-y.

**M. Bergeron:** Vous voyez, M. Bureau, que le public, les médias, moi-même n'a vu que du feu quant à la différence entre l'entreprise RDC et l'entreprise Remorquage des Chutes, desquelles vous dites qu'ils étaient peut-être apparentés. Alors, s'il a pu y avoir un doute dans l'esprit de la population, dans l'esprit des médias, dans mon esprit, y a-t-il eu un doute dans le vôtre? Est-ce que vous avez effectué des vérifications pour savoir si véritablement les deux entreprises étaient ou non apparentées et si ce n'était pas simplement la même entreprise qui opérait sous deux noms différents ou...

**La Présidente (Mme Doyer):** M. Bureau.

**M. Bureau (Daniel):** Alors, lorsqu'une entreprise s'inscrit, un PEVL s'inscrit à la Commission des transports du Québec, comme je vous ai mentionné tout à l'heure, on vérifie qui en sont les administrateurs. Ce que je ne vous ai pas encore mentionné dans ce que je vous ai dit au niveau de la sécurité, c'est, lorsqu'une entreprise est déclarée avec un statut, une cote de sécurité «insatisfaisant», il est possible d'appliquer cette cote de sécurité «insatisfaisant» à aux administrateurs de l'entreprise qui ont une... on appelle ça une influence déterminante au sein de l'entreprise.

Alors, la personne qui est administrateur de la compagnie RDC, suivant la vérification de nos registres, n'était pas une personne qui était déclarée insatisfaisante. Alors, à partir de ce moment-là, cette personne-là s'est inscrite, comme toutes les autres personnes qui viennent s'inscrire auprès de la Commission des transports du Québec, elle a rempli le formulaire, et on lui a donné une cote satisfaisante. Il s'est avéré par la suite qu'il pouvait y avoir un lien de parenté ou de... entre les gens qui avaient RDC puis les gens qui avaient Remorquage des Chutes. Mais il faut démontrer que la personne avait une influence déterminante dans l'entreprise. Ce n'est pas parce que, et là je vous donne un exemple général qui ne s'applique pas nécessairement à RDC, vous comprendrez que, pour nous, ce n'est pas parce que, vous qui vous appelez Jos Bleau, vous avez une cote insatisfaisante dans le domaine du transport que votre frère, qui s'appelle

Marcel Bleau, est aussi un délinquant. Alors, ce n'est pas parce que, vous, vous avez une cote insatisfaisante que votre frère qui veut faire du transport par véhicule lourd au Québec, on va l'empêcher parce que c'est votre frère, puis vous, vous avez une cote «insatisfaisant».

Alors, comprenez-vous qu'à un certain moment donné ce n'est pas toujours facile à déterminer? Mais, oui, il y a eu un lien qui a été fait par les journaux, etc., mais je vous répète encore une fois que RDC était à leur première rencontre avec la Commission des transports.

**M. Bergeron:** Il me reste encore un peu de temps, Mme la Présidente?

**La Présidente (Mme Doyer):** Il vous reste un peu moins de trois minutes, presque trois minutes.

**M. Bergeron:** Merci, Mme la Présidente. Justement, par rapport aux cotes de sécurité, puisqu'on est dans le sujet, lorsqu'on compare les résultats du rapport annuel de gestion 2008-2009, 2007-2008... 2008-2009, 2007-2008 puis 2006-2007, on constate qu'en 2007 il y avait 115 cas conditionnels, au niveau du transport de marchandises, en 2008, 115, 2009, 144. Première question qui me vient à l'esprit: Les 115 qu'on retrouve en 2007-2008, est-ce que ce serait possible que ce soient les mêmes entreprises, ou ça a juste adonné comme ça qu'il y en a eu 115 les deux années de suite?

**La Présidente (Mme Doyer):** M. Bureau.

**M. Bureau (Daniel):** Je m'excuse. Oui, ça peut être les mêmes entreprises, mais c'est sûr et certain que ce ne sont pas les 115 mêmes entreprises. Et c'est évident que, lorsqu'une entreprise se présente devant la Commission des transports pour une deuxième audition en vérification de comportement, vous comprendrez que, là, les questions seront beaucoup plus pointues, et il y a une plus grande possibilité que ces entreprises-là deviennent «insatisfaisant». Ça ne veut pas dire que c'est automatique, mais il y a une plus grande possibilité. C'est tout simplement des chiffres qui sont égaux, 115-115. Alors, ça a adonné comme ça. Quant à moi, c'est juste... uniquement un adon, si vous me permettez l'expression.

**M. Bergeron:** Bien, parlons à ce moment-là, Mme la Présidente, de la cote «insatisfaisant». On a, en 2007, 182 entreprises de transport de marchandises qui étaient jugées insatisfaisantes, en 2008, 177 et, en 2009, 192. J'imagine que, dans ce cas-là, il doit s'agir, dans plusieurs cas, des mêmes entreprises. Parce que tu dois pouvoir, j'imagine, pour retrouver une cote «satisfaisant», tu dois remplir, j'imagine, un certain nombre de conditions. J'imagine que tu n'es pas ad vitam eternam insatisfaisant, auquel cas le nombre finirait par augmenter de façon exponentielle. Alors, mais, avant de pouvoir remplir ces conditions-là qui doivent, j'imagine, être plus sérieuses et plus sévères que simplement la cote «conditionnel», auquel cas il n'y aurait pas de différence entre «conditionnel» puis «insatisfaisant» sinon le fait que, dans l'intervalle, jusqu'au moment où tu remplis les conditions, tu ne peux pas avoir de véhicule sur la route, mais j'imagine que les conditions doivent être beaucoup plus sévères puis qu'on peut retrouver une entreprise pendant plusieurs années avec la cote «insatisfaisant»?

**La Présidente (Mme Doyer):** M. Bureau.

● (16 h 10) ●

**M. Bureau (Daniel):** La réponse, c'est oui. Ce que je ne vous ai pas mentionné tout à l'heure non plus, c'est que les gens qui ont une cote... les gens qui reçoivent une cote «conditionnel» ou une cote «insatisfaisant», c'est à eux à demander à la Commission des transports la réévaluation de leur cote. Leur cote, on ne leur dit pas: Vous êtes pour cinq ans insatisfaisant — auparavant, c'était comme ça, puis la loi a été modifiée — ou vous êtes pour trois ans conditionnel, etc. Dans le cas des conditionnels, ils ont des conditions à remplir, comme je vous ai mentionné tantôt, puis ils ont un délai imparti. Mais ça ne veut pas dire qu'une fois que toutes les conditions ont été remplies qu'automatiquement l'entreprise redevient satisfaisante. Il faut que l'entreprise fasse une démarche auprès de la Commission des transports du Québec et s'adresse à la Commission des transports du Québec pour demander une réévaluation de cote.

En ce qui concerne une cote «insatisfaisant», c'est exactement le même principe, mais, comme vous l'avez mentionné, «insatisfaisant», c'est beaucoup plus sérieux parce que l'entreprise est arrêtée de fonctionner, elle ne peut plus fonctionner, elle ne peut plus faire de transport sur le territoire de la province de Québec, et là il n'y a pas de délai. Alors, cette personne-là qui va se représenter pour une réévaluation de cote, évidemment, bien il va falloir qu'elle nous démontre tout ce qu'elle a fait pour ne plus être délinquant. Mais c'est une preuve qui va avoir... que la personne qui fait la demande va avoir à faire, et là la Commission des transports peut décider de le garder insatisfaisant ou peut décider de le mettre conditionnel en lui disant: bien, très bien, on va te redonner l'autorisation de circuler, mais avec une cote «conditionnel», et tu vas remplir d'autres conditions, ou on peut le ramener «satisfaisant». Mais c'est comme ça que ça se passe. Donc, ça se peut qu'il y ait des gens qui ont des cotes «insatisfaisant» qui soient là pendant des années.

**La Présidente (Mme Doyer):** Merci, M. Bureau. Je vais donner la parole au député de Chomedey.

**M. Ouellette:** Maskinongé, Mme la Présidente, s'il vous plaît.

**La Présidente (Mme Doyer):** Maskinongé.

**M. Diamond:** Merci, Mme la Présidente.

**La Présidente (Mme Doyer):** M. le député de Maskinongé.

#### Maintien de la qualité du service à la clientèle

**M. Diamond:** Merci, Mme la Présidente. Collègues du parti ministériel, collègues de l'opposition officielle, M. Bureau, président de la Commission des transports, membres de la commission. Ma question, je vais faire un préambule, mais ça va être sur la qualité de service à la clientèle.

Donc, le gouvernement vise à rendre aux citoyens, au coût le plus bas possible, les services dont ils ont besoin. C'est ainsi qu'au cours des dernières années il a mis en

place diverses mesures afin de réduire la taille de la fonction publique. La diminution des ressources ne doit toutefois pas se faire au détriment de la qualité des services. Le gouvernement incite donc les ministères et les organismes à envisager de nouvelles façons de rendre leurs services et demande aussi de mesurer la satisfaction de leurs clientèles de façon périodique afin d'être en mesure d'apporter les ajustements requis au besoin.

Or, en vertu des directives gouvernementales, la Commission des transports du Québec ne peut remplacer que 40 % de ses effectifs qui partent à la retraite. Ma question, Mme la Présidente: Quelles mesures avez-vous prises ou prévoyez-vous prendre afin de maintenir le service de qualité?

**La Présidente (Mme Doyer):** M. Bureau.

**M. Bureau (Daniel):** Alors, pour répondre à votre question, l'effectif autorisé de la commission a diminué de 17 % entre 2004 et 2010, et on évalue que, d'ici 2012, il y aura 30 personnes qui prendront leur retraite, 30 personnes additionnelles qui prendront leur retraite. Alors, la commission, on a mentionné tantôt un effectif d'environ 150, 155 personnes, mais on est dans cinq grands domaines du transport, hein, on est dans le véhicule lourd, le vrac, l'autobus, le taxi, le maritime et le ferroviaire, alors c'est même six grands domaines de transport. Alors, vous comprendrez qu'avec 150 personnes on ne peut pas spécialiser un grand nombre de personnes pour chacun des domaines. Donc, lorsqu'il y a des prises à la retraite chez nous, c'est quelque chose de très sérieux, parce que généralement les personnes qui prennent leur retraite, ce sont les personnes d'expérience qui nous quittent. Donc, on a mis en place, on a développé un plan de mobilisation du personnel et de transfert de l'expertise. C'est bien important chez nous. Et qu'est-ce que ça veut dire à l'interne pour la Commission des transports? Ça veut dire refonte des systèmes informatiques afin de soutenir le personnel et d'éliminer les opérations manuelles. Je vous ai mentionné tout à l'heure que plus de gens vont utiliser l'informatique chez nous, plus on va être en mesure de donner un service d'égal qualité avec évidemment un personnel moindre.

On a également effectué la révision de l'organisation du travail pour optimiser nos processus. Pour la clientèle, on a mis en place un service de prestation électronique... une prestation électronique de services offrant une foule de renseignements et la possibilité de réaliser des transactions directement par le Web, et on a aussi un service de visioconférence pour les audiences, pour les gens qui sont dans les régions éloignées.

On rencontre... L'ensemble de ces engagements rencontrent notre déclaration de service aux citoyens à chaque année depuis trois ans, et il y a un sondage qui révèle que notre clientèle est satisfaite de nos services à 96 %, et c'est un sondage qu'on fait année après année. Alors, évidemment, c'est la prestation électronique qui fait en sorte qu'on va y arriver, et un des incitatifs, je vous le mentionnais tantôt, pour les gens qui se réinscrivent... à chaque année, on doit s'inscrire... les 52 000 qui doivent s'inscrire au registre, si évidemment la modification à la réglementation passe, ils pourront bénéficier d'une diminution de 5 \$ s'ils procèdent par une inscription par le Web.

**La Présidente (Mme Doyer):** M. le député de Chomedey. Ça vous convient, M. le député de Maskinongé? Je reviens au député de Chomedey.

**M. Ouellette:** Merci, Mme la Présidente. Vous parliez des plaintes, vous n'en avez pas beaucoup. C'est parce que vous n'êtes pas connus?

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**M. Ouellette:** Non. Mais c'est parce qu'effectivement on parle d'une ou deux plaintes au service à la clientèle par année. On peut peut-être penser que c'est parce que vous n'êtes pas connus, là.

Là, je suis un peu, je suis un peu... Avec ce que vous venez de nous dire, là, pour l'attrition, puis les départs à la retraite, puis tout ça, j'espère qu'ils vont remplacer Mme Lambert? Parce que, là, vous êtes à 10 puis vous devez normalement être à 11, là. Ça fait qu'il faudra effectivement faire les représentations à qui de droit pour que vous reveniez à 11.

Mais je reviens au système des plaintes. Vous avez très peu de plaintes du service à la clientèle. C'est-u... y a-tu une raison ou... Là, vous allez me dire que c'est parce que vous faites de la bonne ouvrage, puis tout le kit, mais y a-tu... Vous expliquez ça comment, d'avoir si peu de plaintes par année?

**La Présidente (Mme Doyer):** M. Bureau.

**M. Bureau (Daniel):** Alors, au cours de la dernière année, 2008-2009, nous avons eu quatre plaintes au service de la... au service à la clientèle. Lorsque vous dites: Est-ce que c'est parce que vous n'êtes pas connus?, je ne le croirais pas, parce qu'il y a 52 000 inscrits au PEVL, il y a 5 150 inscrits au vrac, il y a 6 400 titulaires de permis, etc. Alors, il y a énormément de personnes qui font affaire à la Commission des transports du Québec. On met un accent particulier au service à la clientèle. Chez nous, le service à la clientèle, c'est la vitrine de la Commission des transports du Québec. Les gens qui s'adressent pour la première fois ou pour la deuxième ou la troisième fois à la Commission des transports du Québec s'adressent au service à la clientèle. Et on a mis en place des systèmes pour répondre rapidement aux besoins de la clientèle, comme par exemple le taux de... les délais pour répondre à un appel téléphonique... Attendez-moi une seconde, je vais vous retrouver ça.

**Une voix:** ...

**M. Bureau (Daniel):** Voulez-vous, M. Angers... Si vous me permettez, Mme la Présidente, peut-être que M. Angers pourra répondre dans ces délais-là.

**La Présidente (Mme Doyer):** Certainement. Certainement, M. Angers.

**M. Angers (Richard):** Oui. Au niveau de la déclaration de services, qu'on a depuis que la Loi sur l'administration publique a été adoptée, on tient un suivi très rigoureux de toutes nos cibles, puis les cibles sont souvent au service au comptoir. Donc, service téléphonique, 90 % des appels... 85 % des appels répondus en dedans de 90 secondes; 20 minutes pour recevoir un visiteur, sinon

on l'avertit que ça peut être plus long. On suit ça de façon très, très serrée, très exhaustive, tous ces objectifs-là, pour s'assurer. On a un tableau de bord sur notre Intranet qui permet, à toutes les semaines, même à tous les jours, de suivre la performance au téléphone puis tout ça pour s'assurer que les gens sont satisfaits. On se revire — excusez-moi l'expression — on se revire de bord rapidement quand il arrive une situation particulière, ce qui fait... Puis, quand on est vraiment dans une impasse, là on dit aux gens: Vous pouvez faire... appeler notre service des plaintes, vous pouvez prendre une plainte, puis, à ce moment-là, on va voir qu'est-ce qu'on peut faire de plus. Mais, dans ce temps-là, on a fait pratiquement le maximum pour essayer de satisfaire le client là-dessus.

**La Présidente (Mme Doyer):** Merci, M. Angers. M. le député de Chomedey.

### Cotes de sécurité attribuées aux transporteurs (suite)

**M. Ouellette:** Donc, votre personnel mérite publiquement des félicitations aujourd'hui pour tenir un niveau de plaintes si bas et donner un service à la clientèle de ce calibre-là.

Je veux revenir sur les cotes de sécurité, que mon collègue de Verchères vous a mentionnées tantôt. C'est parce que c'est des petites choses qui nous titillent toujours un petit peu, là... Et, encore là, pour être allé régulièrement voir le site Internet, voir le mot «satisfaisant»... Et pour le bénéfice des gens qui nous écoutent aussi: Est-ce que... Je comprends que — oui, les innombrables, oui — je comprends que vous intervenez quand la SAAQ vous le demande, par rapport à des conducteurs. Vous intervenez quand il y a des délinquants à quelque part. Je présume qu'un peu comme d'autres, d'autres organismes de régulation, et je pense à la... entre autres, vous allez intervenir quand le public ou les contrôleurs routiers vont vous sensibiliser ou sensibiliser ou monter un dossier à la commission sans qu'il n'y ait nécessairement des infractions, là, qui prépareraient un dossier pour amener quelqu'un en audition. Je présume que ça doit se faire aussi chez vous.

● (16 h 20) ●

Quand il y a une décision de rendue, j'ai vu dans votre portail Internet, j'ai vu de la façon que ça se passe, c'est écrit «satisfaisant»... Là, j'ai un onglet — il faut que je pense à aller le voir — qui me dit s'il y a des demandes en suspens, et j'ai un troisième onglet, qu'il faut que je pense à aller voir aussi, si j'ai eu des décisions. Si je ne fais pas cet exercice-là, les trois... aller cliquer sur les trois onglets, et si je me réfère juste à la première page, ça va être écrit «satisfaisant». Avez-vous comme... Parce qu'on en a un peu parlé, vous là je parle à des avocats... Je disais à mon collègue de Verchères tantôt que vous aviez donné une réponse un peu juridique, en fonction de la charte, relativement à certaines... à certaines choses qui se faisaient.

Quelqu'un qui a été insatisfaisant, qui redevient satisfaisant, la seule façon que je vais le savoir, c'est si je vais cliquer sur le troisième onglet et les décisions, parce que vous allez avoir dans son PEVL, dans son dossier informatique à lui... toutes les décisions qui ont été rendues vont être rattachées au site Internet. Donc, il faut que j'aille le cliquer. Je n'ai rien sur la première page qui me dit, en partant... pour ce qui est satisfaisant, je peux prendre pour

acquis, moi... ou je peux m'imaginer qu'il y a eu un pardon. Il faut vraiment que j'aie fait... que je fasse l'exercice d'aller voir... d'aller voir tout son dossier administratif. Ça, c'est le suivi que vous devez faire, ou c'est le suivi que normalement les gens intéressés... parce qu'il va y en avoir plusieurs, là. On en parle depuis tout à l'heure, je vous dirai qu'il y a plusieurs personnes qui vont aller voir votre site Internet, voir comment c'est fait.

Ça fait que... je veux juste m'assurer que chaque décision, les insatisfaisants, ceux que vous... ceux que vous... à qui vous retirez le permis, donc je présume que les contrôleurs routiers sont avisés de cette décision-là, je présume qu'elle est sur le système aussi, pour faire en sorte que les conducteurs ou les entreprises délinquantes, on puisse les suivre. Et, en partant du moment où ils sont interceptés, où ils sont repris en défaut, on est-u un peu organisé comme les gens qui conduisent sans permis? Et la sentence continue d'augmenter pour 15 jours, tu sais, soit il va être radié ou... Qu'est-ce qui se passe dans ce milieu-là, où il peut accumuler ça pendant des années?

**La Présidente (Mme Doyer):** M. Bureau.

**M. Bureau (Daniel):** Alors, d'abord, pour votre première partie de question, évidemment, lorsque le PEVL, que ce soit une entreprise ou un individu, ait été, par une décision, rendu «satisfaisant», c'est sûr et certain que, sur notre site, sur la première page du site, si vous consultez qui est satisfaisant, qui est conditionnel, qui est insatisfaisant, vous allez avoir uniquement «satisfaisant», parce que la Commission des transports a rendu une décision dans son cas en disant: Cette personne-là n'est plus à risque, du moins c'est ce qu'on prétend lorsqu'on rend cette décision-là puis qu'on le remet «satisfaisant», elle n'est plus à risque. Et puis elle est redevenue «satisfaisant», de sorte que vous n'aurez pas effectivement dans cette page-là toute la mention... Par ailleurs, comme vous l'avez expliqué, vous pouvez, par un autre lien, aller voir tout le dossier de ce transporteur-là.

Pour votre deuxième partie de question, si effectivement il y a un délinquant qui continue à opérer sur la route, on peut demander la saisie du véhicule et que la Commission des transports du Québec fasse le retrait des plaques. Alors, on peut demander un contrôle routier, si on se rend compte... si on a des plaintes, si on sait qu'il y a une personne qui ne respecte pas les conditions qui lui ont été émises, ou s'il y a une personne qui est insatisfaisante qui continue à opérer une entreprise de transport, eh bien, on peut demander la saisie des véhicules et le retrait des plaques.

**La Présidente (Mme Doyer):** Merci. Merci, M. Bureau. Je vais passer au député de Verchères pour un 10 minutes.

**M. Bergeron:** Merci, Mme la Présidente. Je vais revenir brièvement sur la question des cotes de sécurité. Vous allez me dire que c'est une fixation, je vous répondrai, un peu comme mon collègue: Peut-être un peu. Mais, rassurez-vous, j'ai d'autres questions que celles portant sur les cotes de sécurité. On constate... on constate, par rapport aux chiffres que j'ai évoqués, en 2007-2008, un nombre plus important de cotes «conditionnel» ou «insatisfaisant» pour cette année. Qu'est-ce qui explique cette augmentation? Est-ce que c'est parce que vous avez reçu davantage de

dossiers qui vous étaient transférés par la SAAQ? Est-ce que c'est parce que vous avez fait des enquêtes, ou dois-je comprendre que vous ne faites jamais enquête avant d'avoir reçu des indications de la SAAQ?

Et, si tant est que c'est par... ça s'explique par une augmentation des dossiers transférés par la SAAQ, doit-on considérer que nos entreprises de transport et nos chauffeurs sont plus délinquants qu'ils ne l'étaient dans les années précédentes?

**La Présidente (Mme Doyer):** M. Bureau.

**M. Bureau (Daniel):** Alors, pour répondre à cette question-là, ça peut dépendre évidemment de différents facteurs. Ça peut dépendre, oui, du fait qu'on a plus de dossiers qui nous sont transférés par la SAAQ. Je vous donne un exemple. Bon an, mal an, environ 200 dossiers nous sont transférés par la SAAQ, et, l'an dernier, par ailleurs, on a eu, je pense, 289 dossiers qui nous ont été transférés par la SAAQ. Est-ce que c'est parce qu'il y a plus de délinquants sur la route ou est-ce qu'il y avait une accumulation de dossiers à la SAAQ, pour toutes sortes de motifs, qui ne nous avaient pas été transmis, je ne suis pas capable de vous donner réponse à cette question-là. Mais c'est évident que, nous, on travaille en fonction des dossiers, en très grande majorité en fonction des dossiers qui nous sont transférés par la SAAQ, dans le cas des PEVL.

Oui, on peut agir de notre propre chef, mais ce qu'il faut comprendre, c'est que notre service d'inspection, ce ne sont pas des... ce ne sont pas des agents de la paix comme les contrôleurs routiers. Alors, c'est pour ça que les dossiers sont montés par les contrôleurs routiers pour la plupart des cas. Mais évidemment, oui, nous, on peut, notre service d'inspection, si on constate des choses qui n'ont aucun sens, on peut effectivement demander à un transporteur de comparaître devant la Commission des transports du Québec.

Également, ce que j'ai oublié de vous mentionner tout à l'heure, c'est que tous les accidents mortels qui surviennent... tous les accidents mortels responsables qui surviennent avec un véhicule lourd sont automatiquement transférés à la Commission des transports du Québec pour évaluation de comportement. Là, on ne regarde plus si la personne ou si l'entreprise a atteint les seuils, mais, s'il y a un accident mortel responsable, automatiquement la SAAQ nous transfère le dossier. Alors, est-ce qu'il y a des années où on a plus de dossiers, est-ce qu'il y a des années où on a moins de dossiers, c'est difficile à vous dire, mais, nous, on fonctionne avec les dossiers qui nous sont transmis, et ça peut faire la variante des décisions que vous avez.

Et le délai entre le moment où on reçoit un dossier de la SAAQ et le moment où le dossier est rendu devant la Commission des transports du Québec, il s'écoule environ un délai de six mois, parce qu'évidemment il y a une enquête à faire, interne, etc. C'est un délai, c'est un délai d'à peu près six mois à partir du moment où le dossier nous est transféré par la SAAQ.

**M. Bergeron:** Mme la Présidente.

**La Présidente (Mme Doyer):** Oui, allez-y, M. le député de Verchères.

**M. Bergeron:** Vous ne diriez pas que vous avez, de l'interne, initié plus de dossiers cette année que par les années précédentes.

**M. Bureau (Daniel):** Je ne dirais pas ça, non.

**M. Bergeron:** Donc, c'est probablement par une augmentation du nombre de dossiers transférés par la SAAQ.

**M. Bureau (Daniel):** C'est plus ça, oui.

### Évaluation du service à la clientèle

**M. Bergeron:** O.K. Je veux revenir sur la question du taux de satisfaction. On voit dans le rapport annuel que le taux de satisfaction est vérifié par sondages depuis 2002. La première question qui m'est venue à l'esprit lorsque j'ai vu ça, c'est de me dire: Comment est-ce qu'on a monté l'échantillon? À partir du moment où, par exemple, on a 49 352 entreprises qui sont jugées satisfaisantes, 144 conditionnelles puis 192 insatisfaisantes, on peut présumer que, chez les 49 352 entreprises, ils vont se montrer plutôt satisfaits, eux aussi, du traitement qu'ils ont eu de la part de la Commission des transports du Québec.

**La Présidente (Mme Doyer):** M. Bureau.

**M. Bureau (Daniel):** Oui, madame. En fait, c'est la satisfaction de la clientèle, non pas de la satisfaction des décisions de la Commission des transports du Québec, mais de la satisfaction des services qu'on offre à notre clientèle.

De la façon dont c'est monté, si vous me permettez, Mme la Présidente, je vais demander à M. Mailhot de pouvoir répondre à cette question-là.

**La Présidente (Mme Doyer):** M. Mailhot.

**M. Mailhot (Guy):** Oui. Effectivement, on parle de la satisfaction de la clientèle relativement aux services administratifs de la commission, donc les services de réponse téléphonique, les services à la clientèle, et tout ça, et on sectionne ou on segmente la clientèle en fonction des différentes catégories de clientèle. Donc, on interroge des propriétaires et exploitants de véhicules lourds, on interroge des gens également qui ont obtenu des services dans le domaine du transport par autobus ou dans le domaine du transport par taxi, donc les principales clientèles avec lesquelles la commission fait affaire. Au milieu de chaque clientèle, on va cibler des groupes représentatifs de l'ensemble, si on peut dire. On prend un échantillon au hasard, mais de façon à ce que le résultat soit représentatif, avec un taux de satisfaction, là... ou un taux de précision, pardon, de l'ordre de 95 %, là, et, à ce moment-là, on va chercher vraiment la satisfaction de la clientèle relativement à la qualité des services et non pas, comme M. Bureau le mentionnait, relativement aux décisions rendues, parce qu'auquel cas on n'aurait pas le même genre de réponse.

**La Présidente (Mme Doyer):** M. le député de Verchères.

● (16 h 30) ●

**M. Bergeron:** Merci, Mme la Présidente. Mais Saint Thomas d'Aquin disait que là où il y a de l'homme, il y a de l'hommerie. Alors, j'imagine que, compte tenu du fait que l'échantillon d'entreprises jugées satisfaisantes est plus important que l'échantillon des entreprises conditionnelles ou insatisfaisantes, tu sais, naturellement, quand tu as

une bonne cote de la part d'une institution, bien tu es généralement plus satisfait de cette institution en question que si tu avais une cote insatisfaisante. Donc, moi, personnellement, je ne suis pas... je ne suis pas échevelé de lire les résultats absolument stalinien que vous nous présentez, avec des 96 % de satisfaction. Je trouve ça absolument extraordinaire pour vous, mais je n'en suis pas surpris. Je n'en suis pas surpris, de par la nature même des gens qu'on interroge. Je ne remets pas en question la qualité des services de la commission, loin de là, rassurez-vous.

Mais par contre vous disiez: On fait des échantillons, «on» étant une firme externe, si je comprends bien?

**La Présidente (Mme Doyer):** M. Mailhot.

**M. Mailhot (Guy):** Oui, effectivement, chaque fois qu'on fait un sondage, on fait appel à une firme externe, et la firme externe, à ce moment-là, prend, parmi l'ensemble de notre population, des échantillons pour être... de façon à être en mesure de réaliser un sondage statistiquement significatif.

### Effectif

**M. Bergeron:** Justement, ça m'amène peut-être à discuter, Mme la Présidente, de la question des ressources humaines, puisqu'on constate que vous faites... vous faites le constat, de votre côté également, que vous avez des responsabilités accrues mais des ressources toujours moindres pour vous en acquitter. On parle... on parlait tout à l'heure des 11 000 nouveaux véhicules qui vont tomber sous votre juridiction d'ici peu, j'aurai peut-être quelques questions à vous poser concernant cela pour faire suite aux réponses que vous avez données à notre collègue de Chomedey, mais là vous parlez de réduction graduelle des ressources humaines. Bien là, j'ai examiné un peu ce que ça voulait dire dans les faits, et là je dois vous dire que je suis complètement mystifié par votre rapport annuel, parce qu'il dit une chose et son contraire à quelques endroits. Permettez-moi de vous en faire la démonstration, à moins qu'encore une fois j'aie tout faux.

À la page 10, au niveau du tableau des ressources humaines, on dit que le total des effectifs, comprenant à la fois les employés réguliers et occasionnels, est de l'ordre de 155. Fort bien. Plus loin, on dit que le total des effectifs — à la page 42 — en équivalents temps complet est de 155. Donc, on a les mêmes 155 qui sont, dans un cas, réguliers et occasionnels, et, dans l'autre cas, 155 en équivalents temps complet. Et on dit, à la page 10 toujours, quand on parle de réduction de la taille de l'État, que la consommation en ETC, équivalents temps complet, est passée de 158,6 au 31 mars 2004 à 133,8 au 31 mars 2009. Alors, les chiffres ne correspondent pas, à aucun endroit. On parle de 155 équivalents temps complet, à la page 42, on parle de 138 équivalents temps complet, à la page 10, et on parle de 155 réguliers et occasionnels, à la page 10. Auriez-vous l'obligeance d'éclairer ma lanterne et de démêler l'écheveau, s'il vous plaît.

**La Présidente (Mme Doyer):** M. Bureau.

**M. Bureau (Daniel):** Alors, Mme la Présidente, je demanderais à M. Picard s'il peut répondre à cette question-là.

**La Présidente (Mme Doyer):** M. Picard.

**M. Picard (Yves-Marie):** Oui, Mme la Présidente. Alors, 155, à la page 10, ce sont le nombre de personnes qui travaillent à la Commission des transports du Québec au 31 mars 2009. Toujours à la même page 10, quand on parle de 133,8 au 31 mars, ce sont 133,8 ETC consommés. O.K. Il peut y avoir...

**M. Bergeron:** Des ETC!

**M. Picard (Yves-Marie):** C'est des ETC. Bien, c'est des ETC utilisés, si vous voulez, parce que le Conseil du trésor nous fixe une cible d'ETC par année. Alors, la cible qu'il nous fixe, ce sont des ETC qu'on peut consommer. Je donne un exemple. Une personne qui est à l'emploi de la commission va consommer un ETC par année. Si elle travaille quatre jours par semaine pendant 52 semaines, elle va consommer 0,8 ETC. Si elle est en congé de maternité pendant six mois, elle va consommer 0,5 ETC. Alors, 155 personnes, pour une consommation de 133,8 ETC pour le 31 mars 2009. Et notre consommation diminue d'année en année.

**M. Bergeron:** Je comprends donc, Mme la Présidente...

**La Présidente (Mme Doyer):** Très brièvement...

**M. Bergeron:** Oui, très, très brièvement.

**La Présidente (Mme Doyer):** ...pour passer la parole à votre collègue.

**M. Bergeron:** Je comprends donc, Mme la Présidente, qu'à la page 42 le total qu'on effectue et qui nous amène à 155, c'est 155 ETC non consommés.

**M. Picard (Yves-Marie):** Alors, à la page 42, ce sont le nombre de personnes en poste, 155 personnes.

**M. Bergeron:** On parle d'équivalents à temps complet. C'est marqué au bout de la ligne: équivalents à temps complet. Donc, ce sont des ETC non nécessairement consommés, si je vous suis bien.

**M. Picard (Yves-Marie):** Potentiellement consommables.

**M. Bergeron:** Potentiellement consommables.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**M. Picard (Yves-Marie):** Écoutez...

**La Présidente (Mme Doyer):** ...ETC, là, ça se... ça se complique.

**M. Picard (Yves-Marie):** C'est 155... ici, il faudrait que je relise la page pour bien saisir le sens qu'on voulait donner, mais, quand on parle de «en équivalents temps complet», c'est 155 ETC. O.K.? Voilà.

**M. Bergeron:** Bien...

**M. Picard (Yves-Marie):** Il y a... O.K., je recommence...

**M. Bergeron:** Oui, je comprends, mais c'est parce que...

**M. Picard (Yves-Marie):** Je recommence. Il y a...

**La Présidente (Mme Doyer):** M. Picard.

**M. Picard (Yves-Marie):** Je vais essayer de simplifier ma réponse. Vous pouvez avoir 155 effectifs, 155 personnes, 155 ETC. Cependant, je peux consommer, sur ces 155 ETC, que 133,8 ETC, parce que...

**M. Bergeron:** Donc, c'est ça. On a 155 équivalents à temps complet mais qui ne sont pas nécessairement consommés.

**M. Picard (Yves-Marie):** Qui ne sont pas nécessairement... Bien, il faudrait que je... là, vous faites référence à la page 42?

**M. Bergeron:** Oui.

**M. Picard (Yves-Marie):** Oui. Il faudrait que je relise le sens qu'on a donné. Effectif en équivalent temps complet, c'est... En équivalent temps complet, ce sont les personnes en poste, pas nécessairement... là, on ne parle pas de consommation.

**M. Bergeron:** C'est ça que je vous dis. Ce n'est pas la consommation...

**M. Picard (Yves-Marie):** C'est ça...

**M. Bergeron:** ...la consommation, on la retrouve à la page 10, là.

**Des voix:** ...

**M. Bergeron:** O.K.

**La Présidente (Mme Doyer):** Là, je pense que je vais arrêter ça là, mais je vais me permettre, de ma petite prérogative de présidente, d'essayer de clarifier avec M. Picard, mais en une minute, par un exemple. Dans l'enseignement, bon, où on peut... Ce que vous nous dites, c'est que vous avez sur votre liste de personnes, des humains, avec un nom, un prénom, qui travaillent à la Commission des transports, vous avez 155 humains avec des noms, mais ça ne doit représenter pas plus en équivalents temps complet que 134,8 ETC. Ça veut dire que vous en avez qui travaillaient à quatre jours semaine, peut-être? Ou... vous avez une diversification de situations qui vous conduisent à gérer vos personnes humaines, là, vos 155, à ne pas dépasser, en équivalents temps complet, 134,8 ETC. Ça veut dire qu'il y en a qui vont avoir une réduction de temps qu'ils vont fournir à la Commission des transports...

**Des voix:** ...

**La Présidente (Mme Doyer):** C'est ça. Comme nous, dans l'enseignement, où, moi, j'avais... je pouvais,

à une session, avoir un équivalent temps complet, là, j'en avais des fois, là, ça correspondait à un travailleur et demi de ma tâche, parce que je dépassais beaucoup les heures d'enseignement que je donnais, j'avais de la délégation syndicale, etc., ça me dépassait, mais ils compensaient pas un temps partiel. Mon institution d'enseignement devait compenser par un temps partiel, si elle avait décidé... C'est correct? Est-ce que c'est ça, là? Est-ce que c'est un bon exemple? Mais vous avez 155 personnes qui ont prénom, nom puis...

**M. Picard (Yves-Marie):** Tout à fait. Oui, c'est un bon exemple.

**La Présidente (Mme Doyer):** C'est ça, hein?

**M. Picard (Yves-Marie):** Oui.

**La Présidente (Mme Doyer):** Mais le travail réel, la prestation de travail réel consommé, en équivalent temps complet, c'est 134,8?

**M. Picard (Yves-Marie):** Oui.

**La Présidente (Mme Doyer):** C'est ça?

**M. Picard (Yves-Marie):** Oui. Et je peux préciser...

**La Présidente (Mme Doyer):** Oui, M. Picard.

**M. Picard (Yves-Marie):** ...comme, pour l'année 2008-2009, le gouvernement nous avait donné une cible à ne pas dépasser, de 150.

**La Présidente (Mme Doyer):** 250.

**M. Picard (Yves-Marie):** 150. De ne pas consommer plus de 150 ETC. On peut avoir, en période de pointe, 155 personnes, 160 personnes. Ce qui est important, c'est notre consommation annuelle. Pas la consommation hebdomadaire, mais, à la fin de l'année, combien avez-vous consommé? Alors, c'est important de respecter les décisions du Conseil du trésor à cet égard.

● (16 h 40) ●

**La Présidente (Mme Doyer):** Merci, M. Picard. Alors, je vais...

**M. Picard (Yves-Marie):** C'est assez complexe.

**La Présidente (Mme Doyer):** Merci. M. le député de Vanier.

### Prestation de services électroniques

**M. Huot:** Merci, Mme la Présidente. À mon tour de vous dire bonjour. J'avais... moi, je voulais aborder les questions des ressources informationnelles. Si on veut faire du pouce peut-être sur la question-là des... sans rentrer dans la question des ETC, mais vous avez dit, monsieur... oui, et de la consommation, oui. Monsieur... vous avez dit tantôt: Plus de gens vont utiliser le service électronique, bon, plus on va être en mesure d'offrir un meilleur service, en diminuant le personnel aussi.

Actuellement, j'imagine que vous avez des données sur l'utilisation des services électroniques, service au

comptoir, vous offrez certainement du service au comptoir, services téléphoniques. Je ne sais pas si ultimement vous visez le 100 % des services électroniques, ça me surprendrait. Donc, vous vous êtes fixé des objectifs de services électroniques à terme pour 2000... pour cette année, à moyen terme, peut-être 2015 — je ne sais pas, là, c'est ça que je voudrais entendre — et, dans le fond, vos objectifs à moyen terme? Puis actuellement la situation, ça ressemble à quoi, votre prestation de services électroniques?

**La Présidente (Mme Doyer):** M. Bureau.

**M. Bureau (Daniel):** Alors, je vais répondre pour une partie de la question, puis je vais passer la parole à M. Angers par la suite.

Les réinscriptions, ce qu'on sait, c'est que les réinscriptions au Registre des PEVL se font à 20... présentement, se font à 25 % sur le système électronique. Alors...

**M. Huot:** ...peu.

**M. Bureau (Daniel):** ...49 000 réinscriptions, 25 %, c'est quand même un bon nombre de personnes. Maintenant, oui, on vise plus que ça. Avec la réduction du 5 \$, etc., on pense qu'on va pouvoir améliorer notre sort. Mais on a des statistiques effectivement que M. Angers va vous fournir.

**M. Angers (Richard):** Effectivement, à 25... si je peux me permettre...

**La Présidente (Mme Doyer):** Monsieur... M. Angers.

**M. Angers (Richard):** Merci. Si je peux me permettre, à 25 %, nous, on considère que c'est quand même un bon taux, parce qu'il y a une progression constante dans les dernières années. On est passés de 15 %, première année, on monte, puis ça, c'est une transaction que la majorité de notre clientèle, les PEVL dont on parle, les utilisateurs de véhicules lourds, utilisent annuellement pour faire la mise à jour et payer les frais. Et...

**M. Huot:** Les autres le font par téléphone ou...

**M. Angers (Richard):** Non, il faut qu'il fasse ça papier, par télécopie.

**M. Huot:** Papier. O.K.

**M. Angers (Richard):** Et donc il y en a 25 % qui le font électronique, puis c'est une transaction, nous, qu'on appelle de bout en bout, c'est-à-dire qu'on n'a pas à manipuler, si ce n'est de vérifier le... c'est à savoir s'il n'y aurait pas un administrateur inapte dans les cas. Mais par contre ça se fait de bout en bout. Donc, en terme de gains en ressources humaines, c'est très important comme transaction. On en fait la promotion. Avec le 5 \$ éventuellement de réduction qu'il y aura avec le projet de règlement qui est en prépublication, on s'attend encore à une hausse importante de ce nombre-là, l'achalandage.

On constate aussi, dans les dernières années, plusieurs demandes qui nous arrivent par courriel. Donc, ce n'est pas une transaction électronique comme telle, mais, au niveau du courriel, on voit un accroissement,

là, au niveau de notre clientèle... J'ai quelques chiffres ici où on a doublé pratiquement le nombre de... Dans la boîte postale, on est passés, voyez-vous, de 1 600 courriels qu'on recevait à 2 700, l'an passé. Dans un an, là, on a monté, presque... on a presque doublé la quantité de gens qui transigent avec nous ou qui veulent de l'information par courriel plutôt que nous téléphoner. On a donc plusieurs... l'inscription, comme telle, initiale au registre, on a, encore là, pratiquement doublé. On est à 6 % ou 7 %. On comprendra que les gens qui s'inscrivent pour la première fois, ils ne sont pas familiers comme ceux qui font leur mise à jour annuelle, donc parfois ils ont des questions à nous poser, ils sont moins sûres un petit peu, donc ils préfèrent soit venir au comptoir. Quoique les gens au comptoir ont diminué l'an passé aussi. Dans les dernières années, on constate que les visiteurs baissent, parce que, par Internet, finalement ils ont plus de services.

**M. Huot:** Et vous êtes-vous fixé des objectifs? Là, vous dites: On veut l'augmenter, évidemment.

**M. Angers (Richard):** On a un objectif de 35 % d'ici les trois prochaines années.

**M. Huot:** Trois, O.K.

**M. Angers (Richard):** Parce qu'on sait qu'on a dans notre clientèle...

**M. Huot:** Pour ce dont vous parlez, le renouvellement, là.

**M. Angers (Richard):** Pour la mise à jour en ligne... mise à jour en ligne, on sait que... Puis on sait aussi qu'on a des services en ligne de... Les gens peuvent transmettre certaines demandes, mais quelqu'un qui fait une demande de permis de taxi, souvent il va le faire une fois dans sa vie, sa demande, puis après il a son permis puis il s'agit qu'il paie ses... qu'il renouvelle son immatriculation annuellement, il n'a plus à retransiger avec nous pratiquement; donc, lui, commencer à se familiariser avec une transaction Internet puis qu'il doit... il doit faire une preuve, il y a de la publication. Souvent, même, ils vont se faire accompagner par un avocat. Donc, c'est des transactions qu'on a, certaines, qui sont moins propices à être faites en ligne que certaines autres. Donc, on met tout l'accent, nous, où est le gain potentiel le plus possible en productivité, puis c'est au niveau de la mise à jour en ligne. On a un objectif, d'ici trois ans, de 35 %, qu'on pense qu'on va pouvoir atteindre, surtout avec le changement réglementaire qui est prévu.

**La Présidente (Mme Doyer):** Ça va, M. le député?

**M. Huot:** O.K. Non, bien, j'aurais... j'ai plusieurs questions. Il reste du temps dans le bloc, je présume?

**La Présidente (Mme Doyer):** Il vous reste à peu près quatre minutes, parce que, là, je vais vous en donner de moins en moins pour équilibrer le...

#### **Guichet unique des transporteurs**

**M. Huot:** O.K. Je reviendrai un autre bloc au besoin. C'est parce qu'on parle beaucoup de contexte

d'allègement réglementaire, etc., il y a quelque chose... Vous êtes cités en exemple souvent sur le guichet unique des transporteurs, qui a été fait, c'était... je pense... Je ne le connais pas bien, le guichet unique, mais, à voir un petit peu de la façon que ça fonctionnait, ça a été un défi, là, de logistique interorganisme, interministère, il y a plusieurs joueurs impliqués dans tout ça. Puis j'aimerais ça vous entendre un petit peu sur ce projet-là qui est un beau succès pour le gouvernement, peut-être à répliquer dans d'autres organismes, avec d'autres ministères. Je ne sais pas si, M. Bureau, vous êtes en mesure de me présenter un peu ce guichet-là.

**La Présidente (Mme Doyer):** Allez-y, M. Bureau.

**M. Bureau (Daniel):** Oui. Merci, madame. Alors, le guichet unique a été... a vu le jour en 1996, mais à l'époque c'était peu utilisé ou uniquement utilisé par ailleurs... par exemple, pour les inscriptions à CSST et au REQ. Avec les années, le guichet unique a augmenté sa prestation. Le guichet unique, qu'est-ce que ça veut dire? Ça veut dire que quelqu'un qui vient à la Commission des transports pour s'enregistrer comme propriétaire et exploitant de véhicules lourds peut s'enregistrer chez d'autres organismes gouvernementaux auxquels il aura l'obligation de s'enregistrer. Donc, lorsqu'il vient chez nous, il peut s'enregistrer évidemment au Registre des propriétaires et exploitants de véhicules lourds, il peut s'enregistrer à la même... en même temps, il peut s'enregistrer à la CSST, il peut s'enregistrer au registre des entreprises du Québec, il peut s'enregistrer comme IFTA. IFTA, c'est un transporteur qui effectue du transport à l'extérieur des frontières du Québec. Alors ça, c'est le ministère du Revenu, c'est pour la taxe sur le carburant. Alors, un transporteur qui effectue du transport outre les frontières de la province de Québec, il doit remplir un formulaire pour déclarer ses taxes sur le carburant et... du ministère du Revenu. Alors, il peut se présenter chez nous et s'inscrire IFTA. Il peut également payer ses amendes. Alors, si cette personne-là ou cette entreprise-là a des amendes impayées, il peut les payer chez nous, même si ça s'en va au ministère de la Justice, on les retourne par la suite au ministère de la Justice, et il peut également immatriculer ses véhicules chez nous, mais auprès de la SAAQ. Alors ça, c'est notre guichet unique.

Nous, on a évalué que quelqu'un qui vient chez nous puis qui utilise les enregistrements à tous ces organismes-là va sauver plusieurs semaines de démarches, parce qu'il n'aura pas besoin de faire le tour de la ville pour aller dans chacun de ces organismes-là pour faire ses enregistrements, et, chez nous, ça se fait à l'intérieur de une heure. Alors, quelqu'un qui vient chez nous puis qui veut faire tous ses enregistrements, il peut réussir à faire ses enregistrements à l'intérieur d'un délai de une heure.

Et on a été cité à plusieurs reprises, notre guichet unique a été cité à plusieurs reprises par le groupe sur l'allègement réglementaire. On a été cité en 1998. On a été cité en 2000. On a été cité à nouveau en 2003. C'est réellement quelque chose qui est, je dirais, novateur qui est utilisé chez nous et qui fonctionne très bien et qui donne aussi, et c'est une autre façon de donner satisfaction à la clientèle qui vient chez nous, parce qu'ils peuvent utiliser ce guichet unique là.

**M. Huot:** Je me permets peut-être une minute.

**La Présidente (Mme Doyer):** Allez-y, allez-y. Vous avez du temps.

**M. Huot:** Question des ententes de services, par exemple, avec la CSST, la SAAQ, donc vous faites une certaine gestion pour eux autres, là, de... sans dire de pape-rasse, parce que tout est électronique, est-ce que vous facturez des services à ces organismes-là?

**M. Bureau (Daniel):** Oui. Les gens paient chez nous, puis c'est retourné à chacun des organismes. Et je vous dirais, juste comme exemple, là, depuis la mise en fonction de notre guichet unique, il y a eu, au REQ, au registre des entreprises du Québec, il y a eu 6 150 inscriptions, 1 000 à la CSST, IFTA, 750, les vignettes, 4 200, les certificats de voyage occasionnels, 6 800, la SAAQ, 1 600, puis les amendes impayées, 1 150. Ça, ce sont des transactions qui ont été effectuées à notre guichet automatique vers d'autres organismes depuis qu'on opère le guichet automatique.

**La Présidente (Mme Doyer):** M. le député de Vanier.

### Informatisation des dossiers

**M. Huot:** Oui. L'autre chose que je voudrais aborder, c'est encore une ressource informationnelle, là. On voyait dans vos rapports annuels, on parle de la révision de l'automatisation des processus décisionnels et on parle... le projet qui nous est présenté, là, ce n'est pas facile à saisir, comment que c'est abordé là-dessus, là: les phases du système intégré de mission. Là, on nous parle de trois phases, on serait dans la troisième. Moi, j'aimerais ça comprendre.

Bon. Le député de Chomedey me présentait comme un expert en informatique, je ne suis pas un expert en informatique, j'aime la question, j'aime toutes ces notions-là, mais j'ai de la misère à saisir un petit peu tout l'historique puis où est-ce que vous vous en allez avec cette question-là. Donc, pouvez-vous me présenter, bien, m'expliquer concrètement ce que vous êtes... il y a une partie qui est faite, on le comprend, là, mais qu'est-ce qui reste à faire. Et on comprend, dans la planification stratégique, on va peut-être avoir un petit délai supplémentaire, là.

**La Présidente (Mme Doyer):** Allez-y, M. Bureau.

**M. Bureau (Daniel):** Alors, si vous me permettez, je vais demander à M. Picard de pouvoir répondre à cette question-là parce que c'est quelque chose qui a été mis en oeuvre avant mon arrivée, vous comprendrez, à la Commission des transports du Québec.

**La Présidente (Mme Doyer):** M. Picard.

**M. Picard (Yves-Marie):** Alors, le SIM, ça veut dire le système intégré de mission. C'est un système... c'est un système...

**La Présidente (Mme Doyer):** Vous ne vous occupez pas des chuchotements des députés, c'est habituel. Allez-y!

● (16 h 50) ●

**M. Picard (Yves-Marie):** C'est un système qui est bâti pour les opérations de mission de la Commission des transports du Québec. Alors, on a fait la livraison 1 en 2007, qui consistait à refaire notre site Internet; on a fait la livraison 2 en 2009, qui consistait à numériser nos dossiers papier. Alors, au moment où on se parle, quand une demande rentre à la commission, même si elle rentre papier, elle est automatiquement numérisée. Et les personnes ne travaillent plus avec le dossier papier mais travaillent avec un écran d'ordinateur. Et toutes les données sont à l'ordinateur. Alors ça, c'est...

**M. Huot:** Donc, tous les dossiers actifs ont été numérisés. C'est livré 100 % ?

**M. Picard (Yves-Marie):** Oui. Depuis janvier 2009, toutes les demandes introduites à la commission sont numérisées. On n'a cependant pas pour l'instant récupéré toutes les demandes déjà introduites à la commission, mais seulement à partir de janvier 2009. C'est une transformation majeure de nos processus opérationnels qui permet de gérer les demandes de façon virtuelle.

Alors, nous, on a deux bureaux: un bureau à Québec, un bureau à Montréal. La demande, toutes nos demandes, maintenant, rentrent au bureau de Québec. Nous avons une seule adresse, et toutes nos demandes sont numérisées. Et par la suite elles sont mises dans un panier. Et le gestionnaire voit à ce que, avec le système, voit à ce que la distribution des dossiers se fasse de la façon la plus efficace possible entre les deux bureaux. Alors, il n'est plus question qu'un bureau n'a pas tout à fait assez de demandes, l'autre en a trop. Alors, on a maintenant un seul panier de demandes introduites, et la distribution se fait avec les équipes de Québec et Montréal. Ça, c'est la deuxième phase. La troisième phase...

**M. Huot:** Sur la deuxième phase, question de numérisation de toutes ces choses-là, vos... toutes vos décisions, l'historique de vos décisions, est-ce que c'est quelque chose qui a été numérisé aussi? Est-ce qu'on... est-ce que tout est accessible sous format électronique?

**M. Picard (Yves-Marie):** Oui.

**La Présidente (Mme Doyer):** M. Picard.

**M. Picard (Yves-Marie):** Tous les décisions et les certificats de permis. Au fur et à mesure qu'un client introduit une demande chez nous, on numérise tout son dossier. Pas seulement la demande qui est introduite, mais tout son dossier est numérisé, pour que l'employé, ou le commissaire, ou l'avocat, ou l'inspecteur qui va travailler sur ce dossier-là puisse avoir accès à toute l'information qui concerne le client.

**M. Huot:** Et il restera une troisième phase, peut-être. Je ne sais pas si on peut...

**La Présidente (Mme Doyer):** Vous reviendrez...

**M. Huot:** On peut revenir.

**La Présidente (Mme Doyer):** ...ultérieurement. Gardez ça, vous reviendrez. Je vais passer à votre collègue.

À moins que les gens ne soient d'accord que vous complétiez? Continuez, M. le député, oui. On va...

**M. Huot:** ...si on peut le vider, là. Vous alliez aborder la troisième phase, qui est un peu l'intégration de tous les systèmes, là.

**La Présidente (Mme Doyer):** Allez-y.

**M. Picard (Yves-Marie):** Je parlais des deux premières livraisons. Alors, on a entrepris depuis quelques mois la livraison 3. La livraison 3 consiste à faire un dossier unique de notre clientèle. Actuellement, nous avons un système de gestion des opérations qui traite les demandes et les permis. Nous avons... On a de multiples systèmes: on a un système de gestion des interventions qui traite tous les dossiers chez les inspecteurs, on a un autre système, qui s'appelle la «gestion des audiences», qui permet aux avocats d'être en support et au bureau du président d'assigner un membre et de déterminer des dates de séance et d'audience. On a un système au service à la clientèle, à la réception, chez nous, à Québec et Montréal, on a divers systèmes, donc diverses données sur la clientèle.

Ce qu'on veut, c'est d'intégrer, d'intégrer tous ces systèmes-là, de ramasser tous ces systèmes-là, de faire une seule base de données. Et, quand on travaille sur un transporteur x, on ait une information complète, peu importe que ça vienne de l'inspection, de chez les avocats ou du service à la clientèle, on ait toute cette information-là. Et ça, ça nous... c'est une transformation technologique majeure, parce qu'on utilise actuellement une technologie qui n'est pas beaucoup utilisée au Québec. C'est une technologie... Je ne veux pas rentrer... Je ne suis pas un technologue, en passant, mais je ne veux pas entrer trop dans l'aspect technologique, on utilise une technologie qui s'appelle Ingres. On s'en va...

**La Présidente (Mme Doyer):** Répétez donc.

**M. Picard (Yves-Marie):** Ingres.

**La Présidente (Mme Doyer):** Ingres.

**M. Picard (Yves-Marie):** Oui. C'est une technologie qui est très bonne, qui est utilisée partout dans le monde, particulièrement aux États-Unis, mais très peu au Québec. C'est une technologie qui a été décidée à la fin des années quatre-vingt-dix. Le gouvernement ne savait pas trop: Est-ce qu'on s'en va vers Ingres ou Oracle? Finalement, c'est Oracle qui a gagné. Alors, nous, bien la décision avait été prise avec le gouvernement que la commission s'en irait sur Ingres. Mais, quatre, cinq, six ans plus tard, la tendance a été vers Oracle. Mais, à ce moment-là où la décision a été prise, ni l'un ni l'autre n'était en avance, ils étaient à peu près équivalents, pour le Québec; je ne parle pas dans le monde, mais pour le Québec.

Alors, c'est un changement technologique qu'on veut faire, qu'on n'a pas le choix de faire, qu'il est nécessaire de faire, parce qu'on a peu d'informaticiens, au Québec, qui sont à l'aise à utiliser cette technologie-là. On veut le faire aussi pour notre clientèle, surtout pour notre clientèle, parce qu'en intégrant tous nos systèmes on va pouvoir mettre le dossier complet du client sur Internet. Quelqu'un, un

client qui va faire une demande à la commission va pouvoir suivre le traitement de sa demande sur Internet. Actuellement, on a les décisions, on a les permis, mais on n'a pas tout le dossier qui concerne les demandes qui sont introduites à la commission. Alors, ça va diminuer beaucoup les appels téléphoniques à la commission. On reçoit beaucoup d'appels téléphoniques: Où est rendue la demande, qu'est-ce qui se passe, dans combien de temps... Alors, on aura toute cette information-là sur notre nouveau système lors de la livraison 3.

**La Présidente (Mme Doyer):** Ça va, M. le député de Vanier?

**M. Huot:** Oui. Merci, Mme la Présidente.

**La Présidente (Mme Doyer):** Alors, je vous remercie, M. Picard. Je vais donner la parole au député de Verchères.

**M. Bergeron:** Bien, simplement pour faire du pouce là-dessus, on a comme constaté tout à l'heure que, malgré le fait qu'il y a une réduction graduelle des ressources humaines, il y a une satisfaction plus élevée de la clientèle, puis on a, si j'ai bien compris, interprété ça comme une plus grande efficacité au niveau informatique. Or, je comprends que le système n'est pas complètement implanté, qu'il reste la troisième phase, puis je crois comprendre qu'il y en a même une quatrième. Est-ce qu'on pense arriver dans les délais? Parce que, si j'ai bien compris, normalement, la troisième phase devait être réalisée pour 2009, or on entreprend 2010, on a déjà dépassé un petit peu les délais. Est-ce qu'on prévoit une implantation relativement imminente?

**La Présidente (Mme Doyer):** M. Bureau.

**M. Bureau (Daniel):** Alors, je demanderais à M. Picard de répondre, s'il vous plaît.

**La Présidente (Mme Doyer):** Allez-y, M. Picard.  
● (17 heures) ●

**M. Picard (Yves-Marie):** O.K. En 2006, nous avons fait l'architecture fonctionnelle détaillée et technologique. On a décidé de réaliser le SIM en trois livraisons. On a commencé par la première, on a fait la deuxième, on est à la troisième. La troisième était prévue pour décembre 2011, lorsqu'on a fait notre planification, à l'été 2006. Et, au moment où on se parle, la livraison 2 a été pour nous un changement plus difficile à faire, parce que ce n'est pas évident, quand tu es habitué de travailler avec du papier puis de travailler maintenant avec un ordinateur, alors ça a été un peu plus difficile que prévu. L'implantation, au lieu de prendre quelques mois, ça a pris plusieurs mois. Alors, ça a eu comme impact de commencer notre livraison 3 moins rapidement que prévu. On l'a commencée à la date prévue, mais en y affectant moins de ressources parce qu'on a assigné quelques ressources additionnelles à notre livraison 2. Alors, la livraison 3 est prévue maintenant pour avril 2012.

**La Présidente (Mme Doyer):** M. le député de Verchères.

### Niveau des dépenses de rémunération et de fonctionnement

**M. Bergeron:** Merci beaucoup. On constate qu'il y a une réduction graduelle des ressources humaines, qu'il y a une augmentation de la satisfaction de la clientèle. Ceci dit, ce qu'on constate également en regardant les dépenses et investissements, c'est que, bien que les effectifs diminuent, les dépenses en rémunération et en fonctionnement, elles, continuent d'augmenter. Bien sûr, on comprend qu'il y a les coûts de système, donc, à un moment donné, les conventions collectives qui nécessitent des augmentations. Mais est-ce qu'on peut expliquer autrement le fait que les dépenses en rémunération et en fonctionnement augmentent alors qu'on réduit le personnel?

**La Présidente (Mme Doyer):** M. Bureau.

**M. Bureau (Daniel):** Je vais référer la question à M. Picard encore une fois.

**La Présidente (Mme Doyer):** M. Picard.

**M. Picard (Yves-Marie):** Est-ce que vous pouvez préciser? Si j'ai bien compris, je vais reformuler votre question pour m'assurer de donner une réponse adéquate. Vous me dites que les...

**M. Bergeron:** Les dépenses en rémunération et en fonctionnement, par rapport à l'année précédente, ont augmenté. Je n'ai pas les chiffres précis sous les yeux, là, mais il y a une augmentation des dépenses.

**M. Picard (Yves-Marie):** Oui. Effectivement. Pour réaliser le SIM, la livraison 3 du SIM, nous avons engagé des pilotes, à la Commission des transports du Québec. Alors, on a ajouté cinq ou six pilotes en 2008. Il y a eu beaucoup de départs à la retraite en 2007-2008 et 2008-2009, et on a dû ajouter quelques ressources au service à la clientèle compte tenu qu'on faisait une implantation. Et, quand on fait une implantation de système, ça ralentit toujours de façon temporaire l'efficacité des gens au travail parce qu'ils sont en apprentissage.

Alors, il a fallu effectivement, en 2008-2009, ajouter quelques ressources. Et heureusement, en 2004-2005 ou 2005-2006, on avait réduit passablement les ressources à la commission pour se créer une marge de manoeuvre au cas où on aurait des difficultés dans le développement de système. Alors, oui, effectivement, temporairement, on a eu une hausse d'employés, donc évidemment ça se traduit par une hausse à la rémunération. Mais, sur le plan budgétaire, on n'a pas eu de hausse.

Comme cette année, on a eu 8 000 538 \$, je crois, en ressources humaines, en budget de ressources humaines, qui était le même montant que l'année précédente, hein, pas un sou de plus a été à la rémunération, exactement le même montant, il faut s'organiser avec les budgets qui nous sont alloués.

**La Présidente (Mme Doyer):** M. le député.

**M. Bergeron:** Vous parliez, Mme la Présidente, vous parliez il y a quelques instants de retraite, d'employés qui ont pris leur retraite. Y a-t-il de ces employés qui

ont pris leur retraite qui ont dû être réembauchés comme consultants par la suite pour s'acquitter de tâches qui étaient... qui devaient être réalisées par la commission?

**La Présidente (Mme Doyer):** M. Picard... M. Bureau, oh! on dirait que vous voulez répondre.

**M. Bureau (Daniel):** Il y a eu effectivement, dans la codification des permis par autobus, on n'a pas discuté de cela encore, je l'ai mentionné dans ma présentation, on est à procéder à la codification de tous les permis d'autobus. Présentement, ça couvre environ au-dessus de 1 200 permis, je pense. Les permis d'autobus, là, il y a des permis de transport notifiés, des permis de transport interurbain, des permis de transport touristique, des permis de transport par abonnement, etc. Pourquoi on recodifie les permis de transport par autobus? C'est pour que les territoires, avec les fusions et défusions, soient les bons territoires pour les transporteurs. Ce qu'on a fait en 2009, on a eu une prise à la retraite au service de géographie à Montréal, et on a été obligé d'engager une firme pour procéder à cette codification de permis. Là, c'est très technique, c'est la géographie est très importante dans cela, et on l'a fait aussi en collaboration avec l'APAQ, l'Association des propriétaires d'autobus du Québec. Alors, on a engagé une firme qui, elle, cette firme-là, a engagé un employé qui était parti à la retraite, chez nous.

**La Présidente (Mme Doyer):** Merci, M. Bureau. M. le député de Verchères.

**M. Bergeron:** Diriez-vous qu'en termes d'équivalents temps complet consommés il y a eu une augmentation d'embauche de consultants externes, du côté de la Commission des transports du Québec?

**M. Bureau (Daniel):** Si vous me permettez, M. Picard.

**La Présidente (Mme Doyer):** M. Picard.

**M. Picard (Yves-Marie):** Évidemment, oui. On a augmenté nos contrats, c'est-à-dire que, quand on a décidé de faire le SIM, on a fait une analyse de risque. Faire des développements de système comme ça, ça représente certains risques. Alors, on a décidé de donner l'essentiel du développement à l'entreprise privée en trois livraisons, par des petits contrats, en trois livraisons à l'entreprise privée, à coût fixe pour partager notre risque, diminuer notre risque. On est une organisation d'un peu plus de 150 personnes, notre service des ressources informationnelles est à 15 personnes actuellement, nous n'avons pas les capacités de développer tous ces systèmes-là seul. Alors, il faut le faire avec des entreprises privées, un. Deux, on n'avait pas non plus l'expertise Oracle pour faire de tels développements. Alors, on a engagé une firme privée pour faire le développement et en même temps faire un transfert d'expertise avec les gens à l'interne.

Alors, l'essentiel du développement se fait par le privé, mais on garde quand même une certaine partie, la plus pertinente possible pour nous, pour un transfert de technologie, pour que, lorsque la firme part, on n'est pas démuné. On veut être autonome pour la survie du système, parce que les systèmes, ces systèmes-là, voyez-vous, le

système qu'on a actuellement, notre système de mission, il va avoir bientôt 20 ans. Alors, c'est des systèmes avec lesquels on va vivre pendant longtemps. On veut avoir une certaine autonomie. Mais, temporairement, oui, on est obligé d'engager des firmes, et évidemment que ça augmente les dépenses d'investissement et d'embauche de firmes.

**La Présidente (Mme Doyer):** M. le député.

**M. Picard (Yves-Marie):** Parce que, d'un côté, on diminue nos ressources permanentes, on n'a pas le choix. Ce sont des décisions, c'est un C.T. du Conseil du trésor qui, à chaque année, détermine ton enveloppe de ETC. Alors, à chaque année, ça diminue en fonction du nombre de personnes qui partent à la retraite. Alors, c'est toujours le système un/deux, un départ sur deux, mais, nous, à la commission, on remplace seulement quatre personnes sur 10 départs. Alors, il faut diminuer nos ressources humaines. Évidemment que ça a comme impact d'augmenter un peu les contrats qu'on donne dans le privé.

**La Présidente (Mme Doyer):** M. le député de Verchères.

**M. Bergeron:** Je comprends que, sous réserve des cas auxquels on faisait référence tout à l'heure pour le service à la clientèle, ainsi de suite, on a eu recours à des ressources externes. Je comprends aussi que les ressources externes auxquelles on a recours pour s'occuper de l'implantation du système informatique, ça ne fait pas partie des opérations régulières de la commission.

Cela dit, il n'en demeure pas moins que, pour le commun des mortels, on constate qu'à la Commission des transports du Québec, comme dans d'autres ministères et organismes du gouvernement du Québec, il y a quelquefois cette conséquence lorsqu'on décide de ne pas remplacer un employé sur deux ou six employés sur 10, ou Dieu sait quoi, tout dépendant du ministère ou de l'organisme, il y a quelquefois une tendance fâcheuse de remplacer indirectement ces employés qui ont quitté par des ressources externes, au niveau du privé, qui ne sont pas nécessairement moins coûteuses pour le contribuable en bout de piste. Alors, je constate que c'est en partie un phénomène qui affecte également la Commission des transports du Québec.

● (17 h 10) ●

**La Présidente (Mme Doyer):** M. Bureau.

**M. Bureau (Daniel):** Merci, Mme la Présidente. Mais, si vous me permettez, tout ça, à la Commission des transports du Québec, est présentement ponctuel. Les personnes qui sont engagées de l'extérieur, c'est effectivement pour développer et mettre en place le nouveau système, et ça prenait une expertise pour le faire. Nous n'avions pas cette expertise-là et nous n'avions pas les ressources pour le faire à l'interne, comme M. Picard vous l'a expliqué tout à l'heure. Alors, c'est tout à fait ponctuel. Une fois que la partie 3 du système va être mise en place, ces ressources-là vont quitter la Commission des transports du Québec.

**M. Bergeron:** Ça, je le comprends bien, Mme la Présidente, M. Bureau, je le comprends bien, je l'ai précisé dans mon intervention. Ceci dit, je constate également que vous avez reconnu bien candidement qu'au moment de la mise à la retraite d'un certain nombre d'employés vous

vous êtes retrouvé un peu en difficulté et avez dû faire appel à des ressources externes pour assurer la prestation des services réguliers de la commission. Alors ça, c'est le genre de choses auxquelles on assiste occasionnellement.

**La Présidente (Mme Doyer):** M. Bureau.

**M. Bureau (Daniel):** Si vous me permettez, ce que je vous ai mentionné, il y a une personne à la géographie, c'est encore très, très pointu. On n'a pas, évidemment, de nombreux géographes à la Commission des transports du Québec. Alors, c'était très pointu, au niveau de la codification des permis de transport par autobus, mais on parle d'une ressource, à ce moment-là. M. Angers, avez-vous quelque chose à ajouter?

**La Présidente (Mme Doyer):** M. Angers, allez-y.

**M. Angers (Richard):** En effet. Le service à la clientèle, tout ce qui est dans l'aspect opérationnel, le quotidien, c'est là qu'il y a le plus de départs à la retraite, compte tenu que ce sont des employés souvent qui sont entrés... ils sont entrés même au début de la commission, des gens qui avaient 35 ans de fait à la commission au complet, alors que, du côté ressources informationnelles pour le développement de systèmes, ce côté-là, les gens, les ressources sont généralement moins âgées, donc il y a beaucoup moins de départs à la retraite, ce n'est pas là que se passait l'enjeu. Et, dans les dernières années, aussi, pour réorganiser les tâches, il y a beaucoup de tâches, il y a beaucoup de postes qui ont été plutôt affectés justement à la mission de la commission puis moins en termes de services à la gestion, ce qui fait que le phénomène des départs à la retraite se fait sentir plus au niveau des services à la clientèle. Puis on l'a compensé plutôt en transférant des ressources régulières ou des postes réguliers en dotant... pour affecter vraiment les gens au service à la clientèle et en laissant sur les projets ponctuels comme le SIM l'embauche de ressources externes, parce que ça, ça a une durée de vie éphémère, ces projets-là.

**La Présidente (Mme Doyer):** Merci, M. Angers. Alors, je vais donner la parole au député d'Orford pour un échange de 15 minutes.

**M. Reid:** Merci, Mme la Présidente. Je ne peux pas m'empêcher de faire une petite remarque avant de commencer sur le sujet qui m'intéresse aujourd'hui, le transport des personnes, faire une petite remarque sur les implantations et le fait que ce n'est pas rare que les implantations coûtent plus cher que prévu. Déjà dans les années quatre-vingt, la littérature en sciences de la gestion est abondante sur le sujet, et c'est généralement parce qu'on n'a pas prévu suffisamment de ressources pour l'implantation que souvent on a des difficultés particulières à l'implantation, et malheureusement, la plupart du temps, les conseillers ne nous conseillent pas de mettre assez d'argent dans cette partie-là, parce que ce n'est pas très vendant quand on vient pour vendre un projet ou qu'on vient pour demander des autorisations.

Quand on a fait SAGIR, par exemple, il y a quelques années, ça n'a pas été évident de réussir à obtenir de la part même du Conseil des ministres les plusieurs dizaines de millions de dollars nécessaires pour un véritable

plan d'implantation, mais on voit aujourd'hui que tous les systèmes qui ont évité cette problématique-là, c'est des systèmes qui ont prévu beaucoup d'argent pour l'implantation, parce que ça coûte beaucoup d'argent, et donc on n'a pas de surprise quand on le prévoit à l'avance. Et ce n'est pas un problème de gestionnaires, c'est un problème de conseillers, la plupart du temps, de spécialistes, pour qui on ne comprend pas pourquoi, depuis déjà plus de 30 ans, ils ont une tendance à ne pas suffisamment prévoir de ressources pour l'implantation, et finalement on les met quand même. Donc, veux veux pas, ce n'est pas un problème qui est un problème rare.

### Activités en matière de transport par taxi

Revenons au transport des personnes. Je vais commencer par le transport des personnes par taxi. Dans votre présentation, vous parlez évidemment d'un nombre assez extraordinaire, là, de titulaires et de permis, il faut gérer tout ça. Vous parlez, par contre, de fixer les tarifs de transport par taxi. Parce qu'il y a beaucoup de choses qui ressemblent à du contrôle, hein, dans la commission, mais ça, ce n'est pas du contrôle. Fixer le tarif, ça veut dire: Il faut décider d'un tarif, le fixer, ça veut dire... J'imagine qu'on le fait après avoir consulté, après avoir discuté, il y a des débats peut-être parfois aussi dans l'industrie là-dessus. On a aussi, dans votre présentation: Délimiter les territoires des agglomérations. Ça également, ce n'est pas juste du contrôle, là, c'est quelque chose qui est proactif et qui a un impact majeur sur le développement ou sur la qualité des services. À la page suivante, vous dites: «Déterminer le nombre maximal de permis par agglomération», et vous dites que ça, c'est nouveau, parce qu'avant ça c'était par décret. Et donc, là, c'est de votre ressort. On parle par contre de... Bon, le suivant, dans votre présentation, «dans le but de corriger des comportements inappropriés», c'est plus du contrôle. Ça, ça va. Mais les deux suivants: «approuver les règles de comportement des intermédiaires», je n'ai pas l'impression que c'est du contrôle, de même que «arbitrer les différends entre un intermédiaire et un propriétaire de permis de taxi», je n'ai pas l'impression que c'est du contrôle, mais j'avoue que je ne sais pas c'est quoi, un intermédiaire: je ne comprends pas tellement les deux prochains.

J'aimerais ça que vous, peut-être, preniez quelques instants pour expliquer ces deux-là, qu'on les comprenne bien. Et ensuite que vous nous expliquiez, pour ces fonctions-là dont plusieurs sont nouvelles, comment est-ce que vous vous y prenez en termes de consultation? Nous, ici, on le sait, au Parlement, quand on a des décisions à prendre, c'est bien rare que c'est des décisions où tout le monde est d'accord. Donc, il y a des débats, il y a... Il faut écouter qu'est-ce que les gens ont à dire là-dessus. Et, dans votre cas, comment vous vous y prenez? Comment vous allez, pour certaines de ces décisions-là, où vous prenez votre information? Vous ne faites pas ça en vase clos? Vous demandez des avis, j'imagine. Travaillez-vous avec l'industrie essentiellement ou avec d'autres? Comment vous vous y prenez, là?

Alors, dans un premier temps, ce qui serait intéressant pour, je pense, tous les membres de la commission, c'est qu'on comprenne mieux qu'est-ce que ça veut dire «approuver les règles de comportement des intermédiaires». Ça semble assez spécial, là, les règles de comportement.

Et, si vous les approuvez, c'est parce qu'elles sont soumises par quelqu'un, peut-être. Alors, ce serait intéressant de comprendre mieux cet élément-là. De même que «arbitrer des différends — on sait c'est quoi, des différends — entre un intermédiaire et un propriétaire de permis». C'est peut-être parce qu'on ne sait pas c'est quoi, des intermédiaires. Et ça, ce serait peut-être bien, dans un premier temps, de comprendre mieux cet élément-là. Et ensuite, peut-être prendre le temps qu'il faut pour nous expliquer de quelle façon est-ce que les décisions aboutissent, là, et sur la base de quel type de consultation.

**La Présidente (Mme Doyer):** M. Bureau.

**M. Bureau (Daniel):** Merci, Madame. Alors, un intermédiaire en service de transport par taxi, c'est quelqu'un qui reçoit des appels pour du transport par taxi et qui...

**Une voix: ...**

**M. Bureau (Daniel):** ...dispatche, oui, ces appels-là. Alors, Coop, par exemple, à Québec, vous voulez avoir un taxi, vous, à Québec, vous appelez Coop Québec, vous dites: Je veux avoir un taxi. Coop Québec va prendre l'appel et va trouver un titulaire de permis qui va aller faire la course pour chez... va aller vous chercher chez vous pour faire la course. Ça, c'est un titulaire... c'est un intermédiaire en transport par taxi. Et un intermédiaire en transport par taxi doit aussi détenir un permis de la Commission des transports du Québec. Alors, on a un nouveau mandat qui nous a été donné avec la modification à la loi, au mois de juin 2009, c'est-à-dire que, en fait deux nouveaux... il y a eu plus que deux nouveaux mandants, les intermédiaires doivent adopter maintenant un code d'éthique pour leurs relations entre les titulaires et eux. Alors, ce code d'éthique là, ils doivent nous le soumettre, et on doit l'approuver. Alors, ils nous soumettent leur code d'éthique, on l'examine, etc. On peut faire des suggestions, on peut demander des changements, et on l'approuve. Et, une fois que la Commission des transports du Québec a approuvé le code d'éthique, l'intermédiaire en services de transport par taxi est soumis à ce code d'éthique là.

Maintenant, l'arbitrage que l'on peut faire de différends, c'est, évidemment, s'il y arrive un différend entre un titulaire de permis et son intermédiaire, pour toutes sortes de raisons: il dit qu'il n'est pas, excusez l'expression, dispatché correctement, il y a des troubles, etc., alors, à ce moment-là, la commission pourra agir comme arbitre pour régler ce différend-là. Alors ça, c'est les nouveaux mandats qui nous ont été confiés avec l'amendement de la loi, au mois de juin 2009.

**M. Reid:** Dans ce sens-là, Mme la Présidente, donc ces deux éléments-là ne demandent nécessairement une consultation, parce que ça demande simplement d'augmenter sa capacité de jugement dans les rapports d'éthique, des choses comme ça. Par contre, je reviens à, par exemple, «déterminer le nombre maximal de permis», je reviens à «fixer les tarifs», «délimiter les territoires», ça, il me semble, a priori, là, il me semble que ça demande plus large consultation, là. Comment vous vous y prenez, là?

● (17 h 20) ●

**M. Bureau (Daniel):** Bon. Alors, pour la fixation des tarifs, effectivement il y a une audience publique.

Alors, généralement, les demandes proviennent de l'industrie. Alors, l'industrie nous dit, pour toutes sortes de motifs: Là, il faudrait procéder à la révision des tarifs dans le domaine du transport par taxi. Alors, à ce moment-là, il y a un dossier qui est initié à la Commission des transports du Québec. Ce dossier-là, évidemment, il va aboutir à une audience publique. C'est une audience publique qui est... Tous les intervenants du secteur peuvent se présenter devant la Commission des transports; les utilisateurs peuvent se présenter devant la Commission des transports, etc. Et il y a une audience, et la commission entend les preuves, entend les motifs de chacune des parties, etc., et rend une décision de maintien ou de modification de tarif.

L'approche utilisée, c'est que la tarification des services de transport par taxi s'articule autour de trois composantes: un montant fixe à la prise en charge, un montant qui varie avec le kilométrage et un autre montant qui est rémunéré au temps d'attente. Et évidemment il y a des paramètres, il y a eu des études qui ont été faites, il y a des paramètres qui sont fixés, les coûts fixes, bon, etc., et, en 2009, la Commission des transports du Québec a actualisé ces paramètres-là. On a fait une étude importante au cours de l'année 2009 avec l'industrie pour actualiser nos paramètres pour la fixation éventuelle de tarifs dans le transport par taxi. Ça été une étude importante. Il y a eu un sondage qui a été effectué auprès de 1 000 titulaires de permis de taxi et des données qui nous ont été fournies par, je pense, 60 intermédiaires en transport par taxi. On doit dire qu'on a eu une collaboration extraordinaire du milieu, de l'industrie du transport par taxi pour nous faire cette étude-là.

On... Cette étude-là, elle est présentement, sur le terrain, terminée. On est en train de compiler les données, et elle va être rendue publique au cours de l'année... au cours du printemps, normalement au cours du printemps 2010. Et, avec ces nouveaux paramètres là, lorsqu'il va y avoir une nouvelle fixation de tarifs dans le transport par taxi, on va utiliser ces paramètres-là, mais toujours à l'intérieur d'une audience publique. La fixation des transports... la fixation des tarifs dans le transport par taxi se fait toujours en audience publique pour permettre aux gens de venir donner les motifs, expliquer le pourquoi. Et évidemment on se base sur... Hein, il y a des coûts fixes, il y a des coûts de l'essence, des coûts de réparations, il y a de l'essence, les assurances, l'administration, les salaires. Bon. Évidemment, il y a des coûts fixes qui, eux, sont actualisés d'année en année. On peut prendre ces montants-là puis se baser là-dessus pour le vérifier, pour voir s'il y a lieu de faire une augmentation ou non.

**M. Reid:** Pour ne pas que la présidente me...

**La Présidente (Mme Doyer):** Oui, M. le député d'Orford.

**M. Reid:** Oui, Mme la Présidente. Pour ne pas que la présidente ne me permette pas de me rendre au bout de mes questions, est-ce que vous pourriez passer juste à la partie des agglomérations et la partie découpage territorial, en quelques mots, là.

**M. Bureau (Daniel):** Le découpage territorial, on a toujours eu cet... bien, toujours eu, on a ce mandat-là depuis plusieurs années. Le découpage territorial, c'est

que les taxis fonctionnent par agglomération, et il y a dans la province de Québec 537 agglomérations? Non? Je me trompe. 427?

**Une voix:** ...

**M. Bureau (Daniel):** 80 agglomérations. Bon. Non, il y a plus que ça. Je n'ai pas le montant exact, mais je pourrais le retrouver dans mes notes. Il y a des agglomérations, et l'agglomération, c'est un territoire. Une agglomération de taxi, ce n'est pas nécessairement le territoire d'une municipalité, ça peut être un territoire qui est plus grand. On peut avoir, par exemple, l'agglomération de Montmagny, et l'agglomération de Montmagny est plus grande que la ville de Montmagny. Donc, il peut y avoir des gens, ou des gens de l'industrie, etc., là — présentement, les agglomérations sont fixées partout — qui disent: Bien, écoutez, on voudrait, nous autres, agrandir, ou on voudrait diminuer notre agglomération. Alors, pour ce faire, ils peuvent se présenter devant la Commission des transports, c'est encore une audience publique qui a lieu, et, suivant la preuve qui est établie, la commission peut décider, suivant la demande, d'agrandir ou de diminuer l'agglomération.

**M. Reid:** Donc, généralement, c'est des audiences publiques à... dans un cas comme celui-là qui touche la population.

**M. Bureau (Daniel):** Oui.

**M. Reid:** La population peut toujours se prononcer, ce n'est pas quelque chose qui se fait en vase clos, là.

**M. Bureau (Daniel):** Non, pas dans ces cas-là.

**M. Reid:** O.K., d'accord.

**M. Bureau (Daniel):** Sauf la fixation des quotas, le nombre de permis maximum par agglomération. Auparavant, comme vous l'avez mentionné, je l'ai mentionné au départ, le nombre de permis maximum fixé par agglomération était par décret, était fixé par décret. On disait... ce que ça veut dire dans les faits, je prends l'exemple de Montmagny, mais je vous donne un chiffre en l'air, parce qu'il n'est peut-être pas le bon, le décret disant... disait: Dans Montmagny, il y a de la place pour avoir cinq permis réguliers de taxi. Alors, une fois que le quota était atteint à Montmagny, même si quelqu'un arrive demain matin pour demander un permis de taxi dans Montmagny, la Commission des transports ne peut pas émettre de nouveaux permis, le décret est atteint, on pouvait uniquement émettre un nouveau permis pour des besoins particuliers, comme, par exemple, du transport pour handicapés — je n'entrerais pas tout de suite là-dedans, parce que je vais m'égarer à la... pour la réponse que je veux vous donner.

**M. Reid:** Volontairement éviter cette question-là, parce que ce qui m'intéresse, c'est le processus de consultation ou le mode de décision.

**M. Bureau (Daniel):** Alors, depuis le mois de juin, depuis la modification à la loi, le gouvernement a transmis à la commission le pouvoir de fixer le nombre maximum de permis par agglomération, et cette fixation-là fonctionne

par règlement. Le ministère des Transports, au moment où ils nous ont fait ce transfert-là, avait huit dossiers de demandes d'augmentation ou de diminution de quota. Ces huit dossiers-là n'avaient pas été traités, ils nous les ont transférés. Alors, évidemment, là, on arrive directement dans le vif du sujet, on a huit dossiers devant nous. Ce qu'on a fait, c'est qu'on a établi, depuis juin, un processus; ça se fait par règlement. La Commission des transports fonctionne toujours, lorsqu'elle rend des décisions, maintenant par décision, audiences publiques ou non, mais décision. Mais, dans le cas de l'établissement du nombre maximal de permis, ça se fait par règlement. La Commission des transports va édicter un règlement interne. C'est tout un nouveau processus qu'on devra mettre en place et appliquer pour ça.

Alors, qu'est-ce qu'on fait? Alors, les gens qui demandent à la Commission des transports du Québec une augmentation ou une diminution de quota dans son agglomération, alors, qu'est-ce qu'on a fait depuis qu'on a le mandat, en juin 2009? On a établi, à la lumière des dispositions légales applicables, les étapes essentielles du nouveau processus, on a déterminé les approches à utiliser pour informer et consulter le public et l'industrie du transport par taxi. Alors, la consultation de l'industrie est obligatoire.

**M. Reid:** Elle est prévue, O.K.

**M. Bureau (Daniel):** On a réalisé des analyses afin de préciser la nature, la provenance et la validité des renseignements statistiques qui devront être colligés pour chaque agglomération, en lien avec l'offre et la demande de services de transport par taxi; et, comme je vous l'ai mentionné, on a consulté l'industrie. Quant au...

**M. Reid:** Je vous arrête, M. Bureau, parce que j'ai des questions, puis on ne me permettra pas de les poser si je ne m'y mets pas tout de suite. Sur les autobus...

**La Présidente (Mme Doyer):** Il vous reste deux minutes.

**M. Reid:** Votre réponse répond à mes questions, par exemple.

**La Présidente (Mme Doyer):** Allez-y, allez-y.

**Une voix:** ...

**M. Reid:** Oui? O.K., d'accord. Alors...

**La Présidente (Mme Doyer):** Vous avez deux minutes.

**M. Reid:** O.K. Bien, terminez ce que vous étiez en train de dire, puis je reviendrai avec mes questions sur le transport des personnes par autobus par la suite.

**M. Bureau (Daniel):** Alors, ce qu'il est important que vous compreniez, c'est quel est le processus du traitement des propositions qui a été mis en place par la Commission des transports du Québec. Le processus a été mis en place et publié, rendu public le 17 novembre dernier: alors, l'actualisation par le proposant de sa proposition soumise à la lumière du processus développé par la

commission. Alors, on demande au proposant, il y a une lettre qui est envoyée au proposant par le contentieux de la Commission des transports, en disant: Écoutez, ça fait quelques années ou ça fait quelques mois que vous avez demandé un changement, maintenez-vous toujours votre demande? Alors, il nous répond oui et non... oui ou non. S'il maintient sa demande, on demande de la préciser, si on a besoin de précisions. Alors ça, c'est la première chose qu'on fait.

On fait par la suite l'étude préliminaire par les membres, les membres de la commission, qui vise à déterminer quelle suite la commission donnera à la proposition; par la suite, la consultation du public et des titulaires de permis relativement à la proposition soumise. À cette étape, la commission rend notamment publics les renseignements statistiques colligés par les services administratifs. Alors, on obtient des renseignements, on les rend publics et on demande aux gens: Avez-vous des mémoires ou des choses à nous remettre, ou des... etc.? On fait l'analyse, par les membres de la commission, de l'ensemble des informations et commentaires reçus. On adopte par la suite le règlement confirmant la modification ou la non-modification du nombre maximal ou la diminution du nombre maximal de permis, et ensuite on met la mise en oeuvre de la modification apportée par règlement. Alors, c'est comme ça qu'on fonctionne. Ça, on fonctionne évidemment, comme vous avez pu le constater, en vase plus clos.

**M. Reid:** Mais il est clair dans votre processus, si je comprends bien, que les deux côtés... Parce que souvent il y en a qui en veulent plus puis il y en a d'autres qui en veulent moins, il y a une question, là-dedans, de services à la population, mais une question aussi d'être capable de vivre avec sa business de taxi, et là vous avez la chance... vous donnez la chance aux deux côtés de faire valoir tous les points, puis ensuite vous prenez une décision.

**M. Bureau (Daniel):** Oui.

**M. Reid:** C'est bien, merci.

● (17 h 30) ●

**La Présidente (Mme Doyer):** Merci, M. le député d'Orford, M. Bureau. Alors, M. le député de Verchères.

#### Attribution de permis de transport adapté

**M. Bergeron:** Alors, merci, Mme la Présidente. C'est fou comme le temps passe vite en bonne compagnie, et, puisque toute bonne chose a une fin, nous sommes... le temps commence à nous manquer. Alors, je vais vous... je vais vous poser en rafale quelques questions sur lesquelles j'aurais probablement aimé élaborer puis qui vous amèneront peut-être à nous donner des réponses en rafale également. Mais, sur la question de l'implantation du système que vous voulez mettre en place, moi, il y a une inquiétude qui me vient à l'esprit, puis j'en discutais avec mes collègues également, c'est: Ne risquons-nous pas, compte tenu du peu d'expertise existant au Québec par rapport à ce système, de créer une certaine dépendance à l'égard des fournisseurs externes, par rapport à la gestion éventuellement de ce système?

Une autre question que j'aurais aimé vous poser, c'est par rapport à l'atteinte des objectifs que vous vous êtes fixés. On constate que vous avez atteint, selon vos

propres évaluations, 10 des 14 objectifs que vous vous étiez fixés, sauf que, dans plusieurs des cas, on n'a pas les indicateurs et, dans presque tous les cas, on n'a pas la cible. Donc, on doit s'en remettre à votre parole pour savoir si, oui ou non, les objectifs ont effectivement été atteints. Qui plus est, il y a toute une série de... il y a un jargon par rapport aux décisions qui ont été rendues. On parle de décisions en révision, de décisions sur demande accessoire, de décisions par personne désignée, décisions sur dossier. Alors, vous comprendrez que, pour le commun des mortels, il est difficile de se retrouver dans tout ce jargon.

Mais j'aimerais vous poser une question peut-être un peu plus élaborée sur la délivrance de permis pour le transport adapté. Ce qu'on constate, c'est que le seuil... le quota de permis, si vous me permettez l'expression, pour le transport adapté est presque atteint... est atteint presque partout sur le territoire du Québec. Or, lorsqu'on a adopté la loi, la dernière... la loi amendant la loi sur le taxi, j'ai posé très clairement au ministère la question suivante: Est-ce que, lorsqu'on aura atteint le quota de 400 véhicules adaptés, on va arrêter toute adaptation de véhicules? On m'a dit: Bien, non. On veut essayer d'offrir le service le plus large possible. On va aller au-delà des 400 véhicules si tant est qu'il y a une demande qui va au-delà de ces 400 véhicules.

Or, ce qu'on constate, c'est que la Commission de transports du Québec, elle, n'accorde presque plus de permis de transport adapté au Québec, malgré le fait que dans certains cas il puisse y avoir des besoins. Je vous donne le cas d'un citoyen qui nous a approchés parce qu'il avait monté un dossier bien solide, avec lettres à l'appui, dans le quartier d'Hochelaga-Maisonneuve, pour un service de transport adapté. Il avait une compagnie de transport... une compagnie de taxi, dis-je, qui lui garantissait de l'ouvrage; il y avait l'Alliance des regroupements des usagers du transport adapté du Québec qui avait fourni une lettre d'appui dans laquelle on soulignait le besoin croissant du service en transport adapté dans la région métropolitaine. La commission elle-même, dans une étude effectuée en 2008, concluait qu'il y aurait... qu'il y aurait lieu de s'attendre à une hausse importante des besoins en transport adapté dans l'agglomération de Montréal à court et moyen terme. On soulignait que la STM elle-même prévoyait une croissance importante des besoins dans le futur et qu'elle planifiait ajuster son offre de service en conséquence. Et pourtant cette demande a été rejetée par la commission. En fait, presque aucune demande, semble-t-il, pour des permis de transport adapté n'est agréée par la commission sans... à moins qu'on ait fait la démonstration qu'il y avait un véritable besoin. Or, on ne sait pas par quels critères on peut convaincre la commission de ce besoin, puisqu'il y a déjà, dans le cas qui nous intéresse, plusieurs éléments qui nous permettent de conclure qu'il y a un besoin. Mais, manifestement, dans votre grande sagesse... dans sa grande sagesse, la commission a jugé que ça ne répondait pas à un besoin, cette demande particulière.

Alors, est-ce qu'il serait possible de nous éclairer sur les attentes, sur les critères que met en place la commission pour juger de l'opportunité ou non qu'un permis soit émis pour du transport adapté?

**La Présidente (Mme Doyer):** M. Bureau.

**M. Bureau (Daniel):** D'abord, pour répondre à votre question, il n'y a pas de quotas de transport adapté

à la Commission des transports du Québec. Il y a des quotas pour des services de transport par taxi réguliers. Lorsqu'on parlait de quotas par agglomération, c'est dans le service de transport de régulier. Lorsque ce quota-là est atteint, on ne peut plus émettre de permis de taxi régulier à l'intérieur de cette agglomération-là; on n'a pas le choix, le quota est atteint, c'est terminé.

La seule façon de pouvoir émettre un permis additionnel dans cette agglomération-là, c'est d'émettre un permis qu'on appelle, entre guillemets, nous, pour besoins particuliers. C'est l'article 10 de la loi qui nous permet d'agir ainsi. «Besoins particuliers», ça vise presque essentiellement, ou je dirais même essentiellement, le transport adapté. Sauf que, pour émettre un permis pour besoins particuliers au-dessus du quota... parce que ça se peut que dans le quota, si vous voulez, mettons, les cinq permis sur lesquels il y a un quota, mais il y a cinq permis d'émis, ça se peut qu'il y ait des gens qui effectuent du transport adapté, hein? Ce n'est pas parce qu'on a un permis de taxi régulier qu'on est empêché d'effectuer du transport pour... du transport adapté. Un permis de taxi régulier peut effectuer évidemment du transport pour handicapé.

Alors, il y a une preuve particulière à faire, et c'est une preuve de besoin. Il faut que la personne qui nous demande un permis au-dessus du quota pour un besoin particulier, il faut qu'elle nous fasse une preuve importante de besoins. Évidemment, je ne peux pas commenter le cas de ce que vous mentionnez, parce que c'est une décision qui a été rendue par la Commission des transports, mais c'est sûr et certain que le commissaire ou les commissaires qui entendent les causes évaluent la possibilité d'émettre ou de ne pas émettre de permis dans ces cas-là, mais ça prend quand même une preuve assez rigoureuse de besoin.

Une preuve de besoin, c'est qu'il faut qu'on vienne démontrer à la Commission des transports du Québec qu'il y a des gens qui ont besoin de ce service-là puis qu'ils ne sont pas... ils ne sont pas capables de l'avoir aujourd'hui. Alors, ça prend des témoins, ça prend des preuves, ça prend des documents, etc. Ce n'est pas toujours facile à faire, mais c'est comme ça que la loi est faite puis c'est comme ça que, nous, on fonctionne.

Maintenant, à partir du... il y a eu une... Dans la modification à la loi du mois de... de la Loi sur les services de transport par taxi, au mois de juin 2010, maintenant, la règle est la suivante, c'est, lorsqu'on émet... lorsque la Commission des transports du Québec émet un permis de taxi régulier, c'est-à-dire à l'intérieur des quotas, elle doit attacher à ce véhicule-là, un véhicule adapté. Alors, c'est la règle, à moins que celui qui fait la demande de permis et qui ne veut pas attacher un véhicule adapté à son permis démontre à la Commission des transports du Québec que les services pour les personnes handicapées dans l'agglomération pour laquelle il demande un permis sont suffisants et sont réponsus.

Alors, la règle aujourd'hui, c'est: lorsqu'on émet un nouveau permis, on attache un véhicule adapté. L'exception, c'est: on n'attache pas de véhicule adapté, mais il faut que le demandeur fasse la démonstration qu'il n'y a pas de véhicule adapté. Alors, c'est comme ça que ça fonctionne.

Il n'y a peut-être pas eu beaucoup... parce que des... Au-dessus du quota, il n'y a pas eu... il n'y a pas eu beaucoup, beaucoup de permis émis ou de demandes, même, de permis émis. Si on parle sur l'île de Montréal, à ma

connaissance, je pense qu'il y a, dans la province de Québec, 184 permis pour service de transport adapté, dont 141 ou 142 sur l'île de Montréal. Alors, évidemment, l'île de Montréal, c'est là où est-ce qu'on retrouve le plus de transports par taxi adapté.

Alors, dans la preuve que cette personne-là a faite, Hochelaga-Maisonneuve, est-ce qu'il a réussi à combler la preuve devant la Commission des transports du Québec? Il semble que non, mais je ne peux pas commenter cette décision-là. Mais c'est comme ça maintenant que la loi fonctionne et c'est comme ça qu'on doit rendre... C'est en vertu de la loi qu'on doit rendre ces décisions-là, maintenant.

**M. Bergeron:** Bien, c'est-à-dire... Mme la Présidente.

**La Présidente (Mme Doyer):** Merci, M. Bureau. Mais je... M. Bureau n'a pas répondu à vos premières questions.

**M. Bureau (Daniel):** Mais il avait beaucoup de questions.

**La Présidente (Mme Doyer):** Oui, c'est ça, sur l'objectif atteint.

**M. Bergeron:** Bien, je vais revenir brièvement sur cette question-là simplement pour dire qu'on comprend, on comprend les limites qu'impose la loi aux commissaires. Ça, jusque-là, ça va. Mais, entre le moment où la preuve est déposée, présentée puis le moment où la décision est rendue, il y a quelque chose de mystérieux qui se passe, puis on ne sait pas trop en vertu de quels critères on réussirait à faire la démonstration aux commissaires qu'il y a effectivement un besoin, parce que, là, on a, semble-t-il, un dossier relativement solide, qui s'appuie non seulement sur le fait qu'il y a une compagnie de taxi qui serait prête à assurer ce service-là, qu'il y a l'Alliance des regroupements des usagers du transport adapté du Québec qui a donné une lettre d'appui disant qu'il y avait effectivement un besoin, qu'il y a une étude de la commission qui concluait qu'il y aurait un besoin effectivement, et la Société de transport de Montréal qui allait exactement dans le même sens. Et, malgré tout cela, les commissaires ont dit non.

Je comprends que vous ne pouvez pas commenter cette décision particulière, mais il semble y avoir un hiatus entre le fait de présenter une preuve et la prise en considération de ladite preuve par les commissaires, pour aboutir à une décision qui en bout de piste s'avère négative contre toute attente.

**M. Bureau (Daniel):** Alors, en réponse à votre question, je vous assure qu'il n'y a rien qui se passe entre le moment où la cause est terminée et que le commissaire prend son dossier en délibéré et rend sa décision. Il n'y a aucune intervention qui se fait à la Commission des transports à l'extérieur des parties. Il n'y a personne qui peut appeler un commissaire...

**M. Bergeron:** Non, non, ce n'est pas ce à quoi je faisais référence.

**M. Bureau (Daniel):** O.K. Alors, il ne se passe rien.

**M. Bergeron:** Je parlais au niveau de la délibération des commissaires entre eux, là.

**M. Bureau (Daniel):** Il ne se passe rien entre les deux. Souvent, c'est un seul commissaire qui peut... qui siège sur ces dossiers-là. Et, comme je vous répète, c'est une question de preuve et c'est une question de preuve de besoin. Alors, évidemment, le commissaire doit évaluer la preuve qui est devant lui. Et peut-être que le dossier est très bien documenté sur le document que vous avez, mais peut-être qu'il était moins bien documenté devant la commission. Je ne le sais pas. Mais le commissaire a rendu une décision dans ce cas-là en disant que le besoin n'était pas là.

**La Présidente (Mme Doyer):** M. le député de Verchères.

**M. Bergeron:** Et sur la base de quels critères on juge qu'il y a un besoin?

● (17 h 40) ●

**M. Bureau (Daniel):** Bien, il peut y avoir un... Il faut regarder, un, le besoin, deux, la rentabilité, trois, la nécessité du service. C'est ça qui est important. Est-ce que la personne qui fait cette demande-là va le... le... Si on lui accorde le permis, est-ce que ça va être viable? Alors, il faut qu'il nous fasse une preuve de rentabilité: Comment il... Comment va-t-il avoir de clientèle? Quel type de clientèle? Combien va-t-il envisager de faire d'argent avec son nouveau permis?, etc. Il y a plein de choses qui rentrent en ligne de compte au moment où la demande est faite. Mais c'est une demande de besoin, il faut absolument faire une preuve, parce qu'on est au-dessus des quotas. Alors, il faut absolument, avant d'émettre un permis au-dessus des quotas, s'assurer qu'il y a un besoin puis qu'il va y avoir une rentabilité du service une fois que le permis va être accordé.

**M. Bergeron:** C'est-u les cinq dernières?

**La Présidente (Mme Doyer):** Les cinq dernières.

#### Autres sujets

**M. Bergeron:** O.K. Alors, je vous rappelle brièvement les questions que je vous avais données en rafale: la première, concernant la dépendance de la Commission des transports à l'égard des fournisseurs externes pour une technologie qui est peu utilisée au Québec; la deuxième, concernant l'atteinte des objectifs sans qu'il y ait de cibles et dans plusieurs cas d'indicateurs; la troisième question, concernant le jargon pour le moins incompréhensible pour le commun des mortels concernant les décisions.

**M. Bureau (Daniel):** Alors, il y a des décisions, il y a des dossiers qui sont rendus... il y a des décisions qui sont rendues par la commission, il y a des décisions qui sont rendues... qui sont administratives. Il y a une délégation faite à des personnes qui travaillent à la Commission des transports, qui peuvent rendre des décisions lorsque le dossier n'est pas opposé et lorsqu'on n'enlève pas de droits à un individu. Alors, s'il y a une demande de permis pour accorder un droit et que, le dossier, il n'y a pas d'opposition dans le dossier, qui rencontre tous les critères, il y a une

délégation à certaines personnes de la Commission des transports, qui peuvent rendre une décision administrative.

Les décisions interlocutoires ou les décisions sur dossier... interlocutoires, ce sont... Dans un dossier, il peut y avoir des décisions à rendre. Il peut y avoir une requête en irrecevabilité, par ailleurs. Alors, la commission va rendre une décision sur cette requête en irrecevabilité là. Il peut y avoir une objection à la preuve, la commission va rendre une décision sur l'objection à la preuve. Alors ça, ce sont des décisions intérimaires. Alors, c'est un peu ça, tout le jargon des décisions que la Commission des transports rend présentement.

Quant à vos deux premières questions, je vais demander à M. Picard de pouvoir y répondre.

**La Présidente (Mme Doyer):** M. Picard.

**M. Picard (Yves-Marie):** La première, sur la dépendance, on achève notre dépendance, et nous en sommes bien fiers. Depuis 2005, on a commencé à faire du développement avec la technologie Oracle, qui est utilisée partout au Québec. Alors, on peut engager n'importe qui, n'importe quand, des fonctionnaires, des consultants, ils connaissent tous Oracle.

La dépendance qu'on a, c'est avec Ingres, et on ne fait plus de développement avec Ingres et on limite au minimum l'entretien avec Ingres, de sorte qu'il y a à peu près... il y a très peu de gens chez nous qui travaillent avec ces outils-là, Ingres, ils ne travaillent que pour faire... que pour opérer la machine. Alors, on va sortir de notre dépendance en 2012 complètement. On a commencé à s'en sortir depuis 2005.

**M. Bergeron:** L'atteinte des objectifs.

**M. Picard (Yves-Marie):** Quels objectifs?

**Une voix:** La planification stratégique

**M. Bureau (Daniel):** M. Mailhot pourrait répondre à cette question-là.

**M. Mailhot (Guy):** Oui. Relativement aux objectifs de la Commission des transports et ce que vous mentionnez en lien avec l'absence de cibles, il est important de mentionner que le plan stratégique de la Commission des transports était le deuxième plan stratégique de la commission, comme le deuxième plan stratégique de plusieurs ministères et organismes gouvernementaux, et que la commission est extrêmement tributaire, en tant qu'organisme de régulation, des lois et règlements qui sont adoptés par le gouvernement ou des démarches faites par ses partenaires, le ministère des Transports, la Société de l'assurance automobile du Québec, de sorte qu'il y avait une certaine difficulté à préciser des cibles, à cause du fait qu'on était très tributaires de ces autres organisations là et des changements légaux et réglementaires.

Au-delà de ça, les cibles et les mesures qui ont été prévues au plan stratégique qui se termine ont été validées et vérifiées avec le Secrétariat du Conseil du trésor, le ministère du Conseil exécutif. On a tenté de les préciser le plus possible, mais on a convenu avec ces deux partenaires-là qui sont les entités validantes, si on peut dire, auprès du gouvernement, que c'étaient les meilleurs objectifs qu'on

pouvait se donner, avec les perspectives dont on disposait au moment où on a rédigé cette planification stratégique là.

Et je vous dirais que, dans la prochaine étape du plan stratégique, sur lequel on a travaillé présentement, les cibles vont être précisées davantage, parce qu'on a un contexte qui est favorable à cet égard-là.

**M. Bergeron:** Et est-ce qu'on peut... Mme la Présidente.

**La Présidente (Mme Doyer):** Allez-y.

**M. Bergeron:** Est-ce qu'on peut s'attendre, en rétrospective, d'avoir une idée plus précise des cibles par rapport aux objectifs que vous dites avoir atteints et, dans les cas où il ne seraient pas précisé, des indicateurs qui ont été employés pour parvenir à ces... Parce que, là, vous dites qu'on n'est pas parvenu à établir des cibles parce que... en raison des relations qu'on a avec les autres partenaires. Là, ça me ramène au point de départ de mon intervention. Mais, si vous n'avez pas été en mesure de définir des cibles, comment avez-vous été en mesure de déterminer que vous les aviez atteintes?

**M. Mailhot (Guy):** Je vous donne un exemple. Par exemple, quand on dit: Mettre en place à l'intérieur des délais convenus avec les partenaires les changements apportés à la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds, on est en mesure d'identifier les pouvoirs qu'on a eus et on est en mesure d'identifier les moments auxquels on a mis en place ces pouvoirs-là. Même si la cible ne pouvait pas être précisée au départ, dans la reddition de comptes qu'on a faite dans nos rapports annuels, on est en mesure de dire qu'on a débuté, par exemple, nos interventions auprès des conducteurs en 2007, ou encore qu'on a réalisé telle ou telle mesure, ou la mise en place de telle mesure à telle date. Donc, on est en mesure de mettre en perspective la disposition habilitante et le moment auquel on a réalisé la chose ou encore le nombre d'interventions qu'on a effectuées pour y donner suite.

**La Présidente (Mme Doyer):** Alors, merci, M. Daneau. Alors, je vais répartir le temps de façon très rigide à partir de maintenant parce qu'on termine. Alors, je vais donner 10 minutes de temps à M. le député de Chomedey, ensuite cinq minutes, et je termine. Voilà. Pour bien... c'est moi qui gère le temps.

**M. Ouellette:** ...on finit.

**Une voix:** ...

**M. Ouellette:** Là, nous avons 10, cinq, et vous revenez?

**La Présidente (Mme Doyer):** Vous avez 10, ils ont cinq, et c'est fini.

**M. Ouellette:** Et c'est fini.

**La Présidente (Mme Doyer):** Et ensuite c'est moi.

## Nombre et nature des décisions rendues

**M. Ouellette:** Merci, Mme la Présidente. J'étais justement pour vous informer... si c'était possible qu'on puisse prendre le temps des remarques finales pour continuer d'avoir un échange avec M. Bureau. Avant qu'on finisse, nous, avec le transport par autobus et le député d'Orford, je veux aller sur les décisions. Parce que le seul qu'on n'a pas entendu, c'est M. Daneau, ça fait que j'aimerais bien ça que lui aussi participe à la commission aujourd'hui. Mais c'est personnel; c'est correct, vous ne m'en voudrez pas, mais c'est comme ça.

3 184 décisions rendues en 2008-2009. Malheureusement, on n'a pas les chiffres, c'est-u gros, c'est-u pas gros, par rapport à une année, de décisions? J'ai trouvé que c'étaient beaucoup de décisions dans différents domaines. J'aurais aimé, vous avez parlé de 325 audiences publiques, dont 90 en visioconférence. J'ai déduit par vos remarques, Montréal-Québec, visioconférence quand vous êtes en région.

Donc, questions en rafale à expliquer: 3 184 décisions, est-ce qu'il y en a qui vont en appel? Et avez-vous des procureurs attirés, à la Commission des transports, ou si c'est des procureurs du ministère de la Justice qui viennent faire vos causes chez vous? Et avoir les chiffres des deux... des trois dernières années, là, les trois derniers exercices, juste pour qu'on ait une bonne idée. J'espère que, mes questions, ça va être M. Daneau qui va y répondre, mais, si c'est quelqu'un d'autre, ce sera quelqu'un d'autre.

**M. Bureau:** Alors, on va accéder à votre vœu. Je m'excuse, madame.

**La Présidente (Mme Doyer):** Allez-y, M. Mailhot.

**M. Daneau (Christian):** Daneau.

**La Présidente (Mme Doyer):** Daneau.

**M. Daneau (Christian):** Bien, écoutez, au niveau des décisions, effectivement il y a énormément de décisions, mais il faut comprendre que, parmi ces décisions-là, ça ne résulte pas nécessairement d'un débat contradictoire. Il y a à peu près 300 décisions où il y a un débat contradictoire, c'est-à-dire qu'il y a un opposant par rapport au demandeur, et vous comprendrez que c'est souvent dans ces décisions-là qu'il peut y avoir un appel ou une révision judiciaire, et ça, j'y reviendrai.

Le reste des décisions, qui sont des décisions souvent non contestées, par exemple une demande de transfert de permis de taxi qui est acceptée, bien vous comprendrez que c'est une décision très simple, qui est rendue habituellement par une personne désignée, parce que ça ne nécessite pas une audience très, très, très longue, souvent ça n'en nécessite pas nécessairement, ça peut être strictement sur dossier, et vous comprendrez que ça, ça ne fait pas jamais l'objet ni d'un appel ni d'une révision judiciaire.

Pour ce qui est des décisions contestées, il y a des audiences publiques, il y a souvent des procureurs qui interviennent. Et, quand on sanctionne, évidemment il y a un appel qui est possible pour ce qui est des décisions individuelles et non pas des décisions qui ont une portée collective ou quasi réglementaire, comme la fixation des tarifs.

Pour ce qui est des décisions individuelles, il y a la possibilité d'un appel au Tribunal administratif du Québec. C'est un délai d'appel de 30 jours et c'est les procureurs de la commission qui se chargent de représenter la commission devant le Tribunal administratif du Québec. Les décisions du Tribunal administratif ne sont pas appelables, mais il y a la possibilité d'une révision judiciaire de ces décisions-là. Et de fait, à l'occasion, il est arrivé que des décisions du TAQ soient portées en révision judiciaire, où on était intimés, par exemple. Et, dans ces cas-là, de façon générale, ce sont les procureurs internes de la commission qui se chargent du dossier. À moins qu'il y ait une question constitutionnelle, et là le Procureur général peut effectivement intervenir.

Dans des cas exceptionnels, il peut y arriver qu'on demande à un procureur externe de nous représenter. Habituellement, c'est un cas où justement on veut maintenir une certaine distance entre le contentieux et la cause. Par exemple, cette année, il y a eu une décision rendue par la Cour d'appel qui a reconnu le statut de la commission de, elle, aller en révision judiciaire d'une décision du TAQ qui ne lui convenait pas. Vous comprendrez, pour un dossier comme ça qui nécessite une certaine distance, on a demandé à un procureur externe de nous représenter. Mais sachez que, la plupart du temps, nous faisons affaire avec un procureur qui est professeur d'université, on prend quelqu'un qui a une crédibilité extraordinaire et qui accepte de nous représenter au tarif du gouvernement, évidemment. Alors, c'est la façon dont ça fonctionne. Mais, de façon générale, il peut arriver qu'à l'interne on s'en occupe nous-mêmes. J'ai moi-même dû intervenir en Cour d'appel dans une décision dans le domaine du taxi, et donc on se charge de nos problèmes, à moins évidemment qu'il y ait une question constitutionnelle, où là vous comprendrez que le Procureur général peut intervenir également.

● (17 h 50) ●

**La Présidente (Mme Doyer):** Merci, Me Daneau. Alors, M. le député d'Orford.

**M. Reid:** Combien il me reste de temps, Mme la Présidente?

**La Présidente (Mme Doyer):** Il vous reste un peu moins de six minutes.

### Activités en matière de transport par autobus

**M. Reid:** Je vais adapter mes questions au temps qui reste. Bien, sur la question des autobus, j'ai une première question, qui est un peu semblable à celle du taxi, c'est-à-dire qu'il y a des pouvoirs que vous avez mentionnés dans votre présentation, notamment à la page 17, sur le droit de regard sur la tarification ainsi que les modifications de parcours, d'horaires, de fréquences de voyages envisagées, d'une part, et, d'autre part, dans le domaine du transport interurbain, sur l'interfinancement des services, etc. Des décisions et des pouvoirs, disons, ici, qui changent pas mal, qui sont importants dans leurs conséquences et qui changent la vie du monde. Autrement dit, pas juste d'un conducteur. Même si ça ne touche pas les grandes agglomérations, si j'ai bien compris.

Alors, la question, effectivement... et j'imagine que, si j'ai vu la culture que vous avez expliquée tantôt,

la question est encore la même: Est-ce qu'on procède, encore une fois, ici, est-ce qu'on a la chance, dans le public, de pouvoir donner son opinion? Parce qu'on va subir après ça... on va vivre avec les conséquences de ces changements-là, pour beaucoup de monde. Alors, rapidement, parce que ma dernière question est plus embêtante, puis je veux la poser.

**La Présidente (Mme Doyer):** M. Daneau.

**M. Bureau (Daniel):** Je vais répondre. Je m'excuse. Alors, dans le transport par autobus, d'abord, on émet des permis aux gens qui demandent des permis de transport par autobus. On n'agit pas de façon proprio motu, si vous me permettez l'expression. Il faut qu'une personne ou une entreprise demande à la Commission des transports d'émettre un permis. Nous, on intervient à trois niveaux au niveau du transport par autobus: on intervient au niveau du support de l'offre, on intervient au niveau de la... du maintien de la qualité des services puis au soutien de la promotion des services.

Alors, support de l'offre... c'est évidemment qu'on émet des permis. Une fois que le permis est émis, le détenteur de ce permis-là, c'est un privilège qu'il détient, et il a des obligations. Alors, il a des obligations de donner le service, il a des obligations d'avoir des véhicules en bon état mécanique, des véhicules propres, d'avoir des chauffeurs qui sont professionnels, etc. Il peut y avoir des plaintes. Et, s'il a des plaintes, évidemment, devant la Commission des transports, la Commission des transports peut faire enquête et à ce moment-là peut, comme on disait tout à l'heure, suspendre ou révoquer tout simplement le permis.

Ce qui est intéressant... le travail qu'on fait le plus au niveau de la population, parce que je pense que c'est un peu ça que... la question que vous posez, c'est l'interfinancement des services de transport interurbain.

Au Québec, il y a 537 municipalités qui sont desservies par transport interurbain, c'est 80 % des municipalités. Évidemment, il y a des tronçons de service, il y a des routes qui sont pas rentables. Alors, lorsqu'il y a un transporteur qui effectue du transport interurbain s'adresse à la Commission des transports du Québec pour modifier son horaire ou sa fréquence ou annuler tout simplement son service, il doit respecter certaines règles. Et d'abord, lorsqu'il veut faire ça, il doit, avant de déposer sa demande à la Commission des transports du Québec, afficher dans tous ses autobus, pendant une période de 10 jours, la demande qu'il veut faire.

**M. Reid:** C'est de cette façon-là que le public est au courant de ce qui va arriver.

**M. Bureau (Daniel):** Pas uniquement. Mais là, évidemment, les utilisateurs deviennent au courant. Là... Deux minutes. Alors...

**M. Reid:** Il ne vous reste pas deux minutes, parce que, moi, je veux poser ma question.

**M. Bureau (Daniel):** O.K.

**La Présidente (Mme Doyer):** Il reste deux minutes d'échange.

**M. Reid:** Oui, en tout, alors...

**M. Bureau (Daniel):** Alors là, la demande est introduite à la Commission des transports du Québec...

**M. Reid:** Donc, le public est au courant donc parce qu'il y a des affichages dans les autobus.

**M. Bureau (Daniel):** Oui, il y a plus que ça. Il y a plus que ça. Il y a des avis de la demande...

**M. Reid:** Les journaux.

**M. Bureau (Daniel):** ...il y a des avis dans les journaux, et on se déplace en région, la Commission des transports du Québec, dans ces cas-là...

**M. Reid:** Pour entendre.

**M. Bureau (Daniel):** ...on se déplace en région pour entendre. Et ça se fait en dehors des heures ouvrables, c'est-à-dire le soir, pour qu'il y ait le plus possible de population.

#### Rôle en matière de transport collectif

**M. Reid:** O.K. Bien ça, ça répond totalement à ma... à cette question-là. Ma dernière question, je vais la poser rapidement, mais c'est... vous savez, le transport collectif, vous dites, dans vos principaux enjeux et orientations, à la page 23, un certain nombre de choses qui sont quand même des choses assez techniques. Moi, je vais vous poser une question qui est beaucoup plus stratégique. Le gouvernement du Québec, en 2006, a adopté une politique québécoise du transport collectif dans laquelle on veut développer le transport collectif, c'est une grosse priorité. Le gouvernement a également doté d'une loi sur le développement durable dans laquelle le transport collectif joue un rôle. Ce n'est pas juste le gouvernement qui le dit, il y a plein de monde qui le dit. Et, autrement dit, ça vise à augmenter. Vous avez dit tantôt un mot: on a aussi une priorité qui est le soutien à la promotion des services, donc, j'imagine, la promotion de l'utilisation. Alors, dans quelle mesure est-ce que vous faites ou vous participez ou vous voulez participer à ces grandes priorités gouvernementales du Québec? Et quel rôle vous vous sentez jouer là-dedans, ou qu'il est important de jouer, pour vous?

**M. Bureau (Daniel):** Alors, il y a...

**La Présidente (Mme Doyer):** M. Bureau, très succinctement...

**M. Reid:** Vous avez une minute pour répondre.

**M. Bureau (Daniel):** Alors, une minute. Alors, au niveau de la promotion des services, on... sur notre site Internet, tous les transporteurs d'autobus ont leurs permis, ont leurs routes, ont les noms, etc. En plus, notre système Internet est harmonisé avec EspaceBus. EspaceBus, ça a été créé par l'Association des propriétaires d'autobus du Québec. EspaceBus, on peut le consulter sur Internet. Ça donne tous les horaires. Si quelqu'un part de Chicoutimi puis veut s'en aller à Montréal, il s'en va chez-nous, s'il veut,

il va y avoir un interlien qui va l'amener sur EspaceBus, il va savoir avec quel transporteur, quelles sont les heures puis combien ça va lui coûter. Alors ça, c'est une promotion qu'on fait, et on promouvoit évidemment ces services-là de...

**M. Reid:** Est-ce que je résume bien, Mme la Présidente, si je dis que dans le fond votre rôle, tel que vous le voyez, c'est plutôt ce que vous avez dit tantôt, un soutien à la promotion...

**M. Bureau (Daniel):** Exact.

**M. Reid:** ...plutôt que de, vous-mêmes, être intégrés dans la promotion des services?

**M. Bureau (Daniel):** C'est exact. C'est un soutien à la promotion des services.

**M. Reid:** Et, là-dessus, un des éléments c'est de, par exemple, l'utilisation de votre site Internet, qui est bien monté, etc.

**M. Bureau (Daniel):** Exact.

**M. Reid:** O.K. Merci.

**La Présidente (Mme Doyer):** Alors, merci, messieurs. Je vais donner la parole pour un dernier cinq minutes au député de Verchères, et ensuite mes collègues me permettent de conclure. Ça va dépasser de, peut-être, deux à trois minutes. Alors, je demanderais tout de suite le consentement pour dépasser, pour clore les travaux correctement.

**Une voix:** ...

**La Présidente (Mme Doyer):** À partir de six minutes, vous allez faire du bénévolat pour deux, trois minutes.

**Des voix:** ...

**La Présidente (Mme Doyer):** Merci, vous êtes très gentils, merci. M. le député de Verchères, cinq minutes.

#### Activités en matière de transport par taxi (suite)

**M. Bergeron:** Merci, Mme la Présidente. Alors, j'aimerais aborder la question de la délivrance des permis de propriétaire de taxi et d'intermédiaire en service de transport par taxi. Alors, vous avez expliqué tout à l'heure les règles, la façon dont on procède, par agglomération. Sauf que, depuis le 10 juin 2009, date d'entrée en vigueur des dernières modifications à la Loi de services de transport par taxi, on apprend que huit propositions de modification du nombre maximal de permis autorisés avait été soumises au ministère des Transports. Donc, il y avait déjà un processus qui avait été entrepris par rapport à ces huit demandes. Ces propositions concernent les agglomérations de Gatineau, Hull, La Tuque, Laval, Magog, Ste-Foy, Sillery, Saint-Georges et Sherbrooke.

Or, ma question, fort simple, c'est: Lorsque le processus a été transféré à la Commission de transports du Québec, est-ce que le processus entrepris par le ministère

du Transport, dans ces huit cas, a été poursuivi là où il était rendu par le ministère du Transport ou on a fait tabula rasa, on est reparti à zéro, puis on a étudié... on s'est mis à étudier... on a entrepris un nouveau processus pour ces huit demandes?

**La Présidente (Mme Doyer):** M. Bureau.

**M. Bureau (Daniel):** Alors, je vais essayer de vous l'expliquer de la façon la plus gentille possible. On n'a pas fait tabula rasa, pour une seule raison, c'est qu'il n'y avait rien de fait. Alors, c'est ces huit... ces huit propositions-là étaient entre les mains... entre les mains du ministère des Transports et...

**M. Bergeron:** Écrivez-moi une note, je vais en parler à la ministre.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**La Présidente (Mme Doyer):** À l'ordre. À l'ordre. M. Bureau.

**M. Bureau (Daniel):** Oui. Alors, pour continuer. Je vous ai expliqué tout à l'heure, depuis le mois de juin 2009, on a mis en place, nous, le processus, la façon d'intervenir. On fonctionne par règlement, c'est nouveau. Il y a huit... il y a huit demandes pour huit agglomérations pour l'augmentation des quotas ou la diminution des quotas, et il y a présentement deux dossiers, un dossier de La Tuque et un dossier de Sherbrooke, qui sont en marche, et les autres vont venir au fur et à mesure. Alors, on est partis là-dedans.

### Évaluation des sociétés de transport en commun

**M. Bergeron:** Excellent! J'aimerais peut-être vous amener à élaborer un peu sur un résultat non atteint par rapport à une orientation, un objectif que vous vous étiez fixé, d'avoir réalisé en 2009, donc il y a de cela quelques semaines, un bilan du mécanisme d'évaluation des sociétés de transport en commun. Alors, évidemment, je comprends que ça ne fait pas partie des attributions de la commission que d'émettre les permis pour les sociétés de transport en commun, mais il est rassurant de savoir que la commission peut évaluer les différentes sociétés de transport en commun, mais je constate qu'on n'en est pas là encore. Alors, peut-on nous dire où on en est là-dessus?

**M. Bureau (Daniel):** M. Mailhot, si vous permettez, va répondre à la question.

**La Présidente (Mme Doyer):** M. Mailhot.

● (18 heures) ●

**M. Mailhot (Guy):** Peut-être pour un petit élément... Un petit élément de contexte rapide. Les interventions de la commission en lien avec les sociétés de transport en commun découlent de l'application de la politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds de la Société de l'assurance automobile. Cette politique-là prévoit un traitement particulier pour les sociétés de transport en commun, et c'est suite à ce traitement particulier là qui est prévu à la politique d'évaluation que

la commission a développé un mécanisme d'audits de sécurité, ce qu'on appelle des audits de sécurité. Et, dans le cadre de ce mécanisme-là, on a rencontré... on est allé en entreprise pour voir l'ensemble des sociétés de transport au Québec pour voir leur gestion de la sécurité et pour déterminer quels ajustements devraient être apportés afin de s'assurer qu'elles aient des façons de faire optimales.

Lors de la dernière année, on a initié le processus de révision du mécanisme en question, notamment en allant consulter l'ensemble des sociétés de transport en commun, en consultant également nos partenaires de la Société de l'assurance automobile et du ministère des Transports, en faisant également nos vérifications à l'interne avec tout le personnel concerné par ce processus-là. Et, dès ce printemps, on va avoir un rapport. Le bilan du mécanisme d'évaluation des sociétés de transport en commun va être disponible et on va discuter de la suite de ce mécanisme-là avec les sociétés de transport en commun et nos partenaires également.

**M. Bergeron:** Alors, je comprends que je suis quelques jours, sinon quelques semaines, trop tôt pour vous demander d'élaborer davantage sur le mécanisme en question.

**M. Mailhot (Guy):** Exactement.

**M. Bergeron:** Vous m'en voyez désolé.

**La Présidente (Mme Doyer):** Alors, je conclurais parce qu'il reste à peine quelques secondes. Je veux vous remercier, messieurs, de votre bonne collaboration, parce qu'aujourd'hui nous en étions à l'examen des orientations, des activités, de la gestion et reddition de comptes de la Commission des transports du Québec, et, M. Bureau, MM. Angers, Daneau, Mailhot et Picard, je vous remercie de votre bonne collaboration à cet exercice que nous avons tenu avec les collègues du parti gouvernemental et du parti de l'opposition officielle.

Alors, je vais suspendre les travaux quelques instants, et nous allons nous réunir en séance de travail. Je vous demanderais de ne pas filer, de rester ici pour la séance de travail.

(Fin de la séance à 18 h 2)