

Commission  
des transports

Québec 

## Rapport de la Commission des transports du Québec

Déposé à la Commission des transports et de l'environnement

Assemblée nationale du Québec

Septembre 2010

Commission des transports et de  
l'environnement

Déposé le : 18/11/2010

N° CTE-070

Secrétaire : M

# TABLE DES MATIÈRES

	<b>Page</b>
<b>Introduction</b>	<b>3</b>
<b>Partie 1 – Les ressources informationnelles</b>	<b>4</b>
<b>Partie 2 – Les décisions</b>	<b>12</b>
2.1 Le processus décisionnel	12
2.2 La description des principales décisions par secteur de transport	14
2.3 Le nombre de décisions rendues par secteur de transport	20
2.4 Les décisions en révision	24
2.5 Les décisions portées en appel	26
<b>Partie 3 – Le transport par taxi</b>	<b>27</b>
3.1 Détermination du nombre maximal de permis de transport par taxi	27
3.2 Attribution de permis de transport adapté	27
<b>Partie 4 – Les résultats de la Commission</b>	<b>31</b>
4.1 Concernant les indicateurs et les cibles	31
4.2 Concernant les objectifs non atteints de la planification stratégique	32

## **Introduction**

Conformément à l'article 294 du *Règlement de l'Assemblée nationale*, la Commission des transports et de l'environnement a examiné les orientations, les activités et la gestion de la Commission des transports du Québec (ci-après nommée « la Commission »). Elle a, à cet effet, entendu le président de cette dernière le 1<sup>er</sup> février 2010.

Dans l'ensemble, les membres de la Commission des transports et de l'environnement sont satisfaits de la présentation et des réponses fournies par le président lors de cette comparution. Ils formulent toutefois certaines recommandations dans leur rapport daté d'avril 2010.

Le présent document vise à fournir les diverses données et informations permettant de répondre aux interrogations et commentaires soulevés dans ce rapport par la Commission des transports et de l'environnement. Chaque recommandation est reprise dans ce document et est assortie des éléments de réponse de la Commission. Un chapitre est consacré à chacune d'elle et traite des sujets de préoccupation identifiés soit les ressources informationnelles, les décisions, le transport par taxi, le transport adapté ainsi que les résultats de la planification stratégique.

## **Partie 1 – Les ressources informationnelles**

### **Recommandation de la Commission des transports et de l'environnement concernant les ressources informationnelles :**

**« Fournir un document présentant un portrait du projet Système Intégré de mission, avec l'historique du projet, un échéancier, les détails sur les coûts et sur la transmission du savoir-faire, ainsi qu'une présentation exhaustive du projet. »**

---

#### **1.1 LE CONTEXTE**

##### **1.1.1 Le contexte du projet**

Les changements législatifs introduits dans le domaine du transport en 1998 ont élargi de façon majeure la mission de la Commission. D'une mission à vocation principalement économique, l'accent est maintenant mis sur la sécurité du public et la protection du réseau routier. Cette mission, liée à la sécurité des véhicules lourds, requiert environ 70% des ressources de la Commission. Les systèmes de la Commission, basés sur une technologie désuète et conçus à une époque où seule la régulation économique faisait partie de sa mission, ne supportent plus adéquatement sa gestion et ses activités.

Pour répondre à cette réalité, la Commission a apporté, au fil des années, plusieurs modifications à ses systèmes, sans vraiment revoir l'architecture globale de son système d'information. De plus, plusieurs activités, maintenant au cœur de la mission de la Commission, sont peu ou pas supportées de façon intégrée par ses systèmes et ont pour effet de limiter l'offre de services électroniques à la clientèle. Compte tenu de l'évolution de sa mission, et en vue d'améliorer la qualité de sa prestation de services tout en respectant les orientations gouvernementales, la Commission a entrepris, en janvier 2005, un projet majeur visant la modernisation de ses processus d'affaires et de ses systèmes d'information. Ce projet est identifié sous le vocable « Système intégré de mission » (SIM).

##### **1.1.2 Le positionnement de la Commission dans le contexte gouvernemental**

La Commission contribue à la réalisation des priorités gouvernementales axées sur l'augmentation de la productivité de l'État et sur des services publics de meilleure qualité. À cet égard, la Commission a joué un rôle de précurseur notamment en mettant en œuvre, en 1996, son *Guichet unique des transporteurs* qui a été cité en référence à plusieurs reprises dans les rapports du Groupe conseil sur l'allégement réglementaire (mai 1998, juin 2000 et août 2003). Le Guichet unique facilite la vie des transporteurs en leur permettant de remplir, en un même endroit physique ou électronique, des formalités auprès de cinq ministères et organismes. Ces démarches pouvaient auparavant s'étaler sur quelques semaines et nécessiter plusieurs déplacements.

Par ailleurs, les grandes tendances actuelles au gouvernement du Québec incitent les organisations à revoir l'encadrement de leurs ressources informationnelles afin de soutenir la réalisation des priorités gouvernementales. La structure et les mécanismes de gestion des ressources informationnelles de la Commission n'étant plus adaptés aux nouvelles pratiques de gestion et aux réalités technologiques, des changements s'imposaient.

Le projet SIM permet à la Commission d'atteindre les objectifs de son plan de modernisation ainsi que ceux du gouvernement en ligne visant à améliorer la prestation de services aux citoyens, d'y parvenir à moindre coût et d'obtenir des gains d'efficacité, notamment par une réduction de 20% du personnel de 2004 à 2014. Ce projet permet à la Commission de s'appuyer sur la prestation électronique des

services, sur un décloisonnement et une intégration des processus d'affaires et sur des technologies modernes au service de la clientèle.

### **1.1.3 La situation actuelle**

Les systèmes actuels ne supportent pas adéquatement l'intégration des processus d'affaires. En effet, les renseignements communs à plusieurs systèmes (demandes de permis, mises à jour des inscrits au Registre des propriétaires et exploitants de véhicules lourds (RPEVL), audiences, inspections) ne circulent pas de façon optimale. La plupart des échanges se font via des traitements par lots. Les systèmes Gestion et suivi des interventions (GSI) et Gestion et suivi des assignations (GSA) ont permis d'améliorer de façon substantielle la situation, mais l'intégration globale n'est toujours pas assurée, car il subsiste encore plusieurs systèmes séparés utilisant des technologies différentes mais conservant les mêmes données. Cette situation entraîne des doublons qui complexifient inutilement le traitement des dossiers.

Dû à un très court délai entre l'adoption de la Loi concernant les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds en 1998 et sa mise en vigueur, les processus soutenant cette mission de sécurité routière ont été calqués sur ceux déjà en application dans le secteur de la régulation économique en lien avec la délivrance de permis de transport. Cette façon de procéder a permis de répondre rapidement aux impératifs de la loi, mais n'offre pas les outils adaptés aux objectifs poursuivis.

## **1.2 LES OBJECTIFS ET LA PORTÉE DU PROJET**

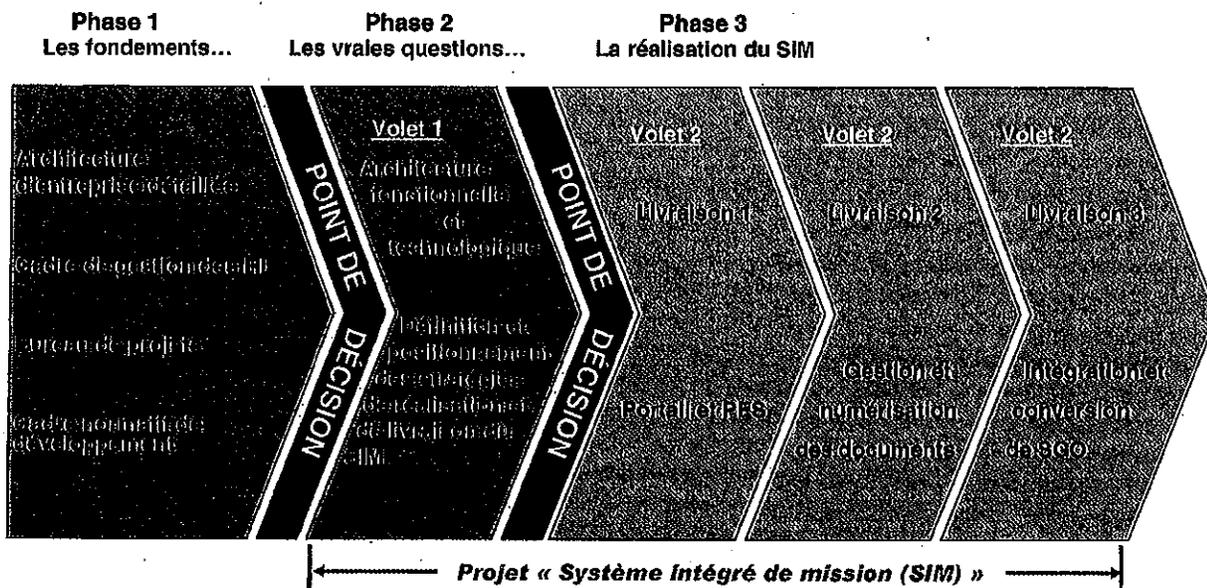
### **1.2.1 Les objectifs poursuivis**

Les objectifs poursuivis par la réalisation du projet SIM permettront d'améliorer les services aux clients en :

- simplifiant les façons de faire pour alléger le fardeau administratif des transporteurs ;
- favorisant l'autonomie des clients dans leurs transactions avec la Commission ;
- enrichissant l'offre de services intégrés dans le domaine du transport (Portail/Guichet unique) ;
- connaissant davantage la clientèle afin d'offrir des services personnalisés et d'être proactif dans la prestation de services ;
- supportant davantage les gestionnaires et le personnel de la Commission dans le traitement et le suivi des interventions sur les dossiers clients ;
- améliorant les mécanismes d'accès et d'échanges d'information entre la Commission, ses clientèles et ses partenaires.

### **1.2.2 La portée du projet**

Le projet SIM vise à revoir l'ensemble des composantes informatiques soutenant la mission de la Commission. Il a été découpé en trois phases :



La première phase, préalable au projet SIM, a permis de réaliser l'architecture d'entreprise et de mettre en place le cadre de gestion des ressources informatiques, le cadre normatif de développement, ainsi que les outils de gestion de projet, dont un Bureau de projets.

La seconde phase, aussi appelée Volet 1, a permis de définir l'architecture fonctionnelle et technologique ainsi que de positionner les stratégies de réalisation et de livraison du projet SIM. L'implantation se réalise par livraisons progressives, afin de :

- s'arrimer sur les priorités gouvernementales relatives à la prestation électronique de services (PES) et à la réduction des formalités administratives ;
- d'obtenir plus rapidement les bénéfices et de faciliter la transition et la gestion du changement.

La troisième phase, aussi appelée Volet 2, vise la réalisation du projet SIM en donnant notamment vie au nouveau Portail des transporteurs de la Commission et au nouveau Système de mission.

### 1.3 LA SOLUTION D'AFFAIRES RETENUE

#### 1.3.1 Description de la solution retenue

Initialement, la solution cible était basée sur un développement maison. Suite à un appel d'offres, un fournisseur a fait une proposition basée sur une solution progiciel. Cette proposition était la meilleure en vertu des règles d'attribution des contrats et permettait, selon ce dernier, de réduire significativement les efforts, les échéances et les coûts de mise en œuvre. Cependant, suite au dépôt de l'architecture détaillée, il est apparu impossible de réaliser le nouveau système intégré de mission à l'aide du progiciel proposé. Les estimations de coût de ce nouveau système dépassaient de beaucoup le coût total initialement octroyé au fournisseur. La Commission a donc mis fin au contrat et a poursuivi le projet sur la base initiale soit un développement maison.

La solution retenue par la Commission est découpée en trois livraisons, soit :

#### ***Livraison 1 « Portail des transporteurs et prestation électronique de services »***

La première livraison a permis la mise en place de l'infrastructure technologique essentielle au développement du projet, comprenant notamment une voûte documentaire où les documents sont déposés et conservés. Elle a également permis de revoir l'ensemble du site Internet de la

Commission, qui offre maintenant à la clientèle une foule de renseignements sur les lois et règlements, en lien avec ses responsabilités et ses obligations. En outre, le site Internet permet aux transporteurs d'effectuer diverses transactions en ligne, économisant ainsi temps et argent. Ce type de service requiert une infrastructure technologique robuste et évoluée pour assurer aux utilisateurs un service fiable et sécuritaire, notamment pour la délivrance de documents officiels et le paiement des frais. Cette livraison a été complétée en juin 2007.

Les objectifs de la livraison 1 se déclinent comme suit :

- mise en place de l'infrastructure technologique supportant l'ensemble de projet;
- porte d'entrée unique et sécurisée aux services électroniques de la Commission ainsi qu'aux autres services électroniques offerts aux transporteurs par les partenaires gouvernementaux;
- accessibilité aux informations de base du dossier client;
- simplification et élargissement des services électroniques offerts;
- intégration aux services gouvernementaux de PES;
- amélioration de la qualité des services et du temps réponse;
- simplification des formulaires à remplir pour faire une demande;
- modernisation des outils et amélioration des processus d'affaires;
- arrimage avec les projets de modernisation de l'État (Portail Québec, Services partagés).

### ***Livraison 2 « Gestion et numérisation des documents »***

La seconde livraison, visant l'amélioration de la gestion documentaire, a été implantée en janvier 2009. Depuis cette date, tous les documents afférents aux demandes reçues ainsi que le dossier de chaque demandeur sont numérisés et conservés sur support informatique. Cette livraison a aussi permis l'utilisation de la signature électronique des décisions rendues par la Commission. Grâce à ces fonctionnalités, les opérations de la Commission s'effectueront de plus en plus en mode électronique.

Les objectifs de la livraison 2 se déclinent comme suit :

- amélioration de la gestion documentaire par la numérisation des documents;
- modernisation des outils (remplacement de WordPerfect par Word);
- ajout des textes des permis de transport sur le site Internet;
- intégration d'une adresse unique de courrier de la Commission;
- accessibilité des dossiers des clients à toutes les unités administratives concernées;
- amélioration de l'accès aux dossiers;
- disponibilité d'une image complète de la correspondance reçue et produite;
- mise en place de la signature numérique.

### ***Livraison 3 « Intégration des différents systèmes informatiques »***

La livraison 3 est présentement en cours de réalisation. Elle consiste à remplacer et à intégrer les divers systèmes corporatifs en un seul système de mission. Il s'agit des systèmes suivants : le système de gestion des opérations, le système de gestion et de suivi des assignations, le système de gestion et de suivi des interventions de même que le système de gestion de l'accueil de la clientèle. Une fois ces systèmes intégrés, il sera alors possible de suivre, de façon électronique et intégrée, le cheminement de toute demande et de tout dossier traité à la Commission.

Cette livraison constitue l'étape finale du projet et poursuit les objectifs suivants :

- intégration complète des divers systèmes informatiques en un seul système de mission;
- amélioration et intégration de l'ensemble des processus d'affaires;
- simplification des opérations;
- mise en place d'un suivi électronique du cheminement de toute demande ou dossier;
- bonification du contenu des dossiers en ligne;
- concrétisation du passage à une technologie moderne sans redondance d'information.

### 1.3.2 L'échéancier

Étape	Échéancier	État
Architecture fonctionnelle et technologique	Mal 2006	Terminé
Livraison 1 : Portail et PES	Juin 2007	Terminé
Livraison 2 : Gestion et numérisation des documents	Janvier 2009	Terminé
Livraison 3 : Intégration et conversion de SGO		Complétée à 40 %
o Travaux de démarrage	2008-11-03 au 2009-09-25	Terminé
o Conception et réalisation	2009-02-02 au 2011-10-28	En cours
o Gestion du changement	2010-01-05 au 2012-04-27	En cours
o Implantation	2011-09-05 au 2012-04-27	À venir
o Support post-implantation	2012-04-30 au 2012-07-27	À venir

### 1.3.3 Les coûts du projet

Étape	ETC	Total (K\$)
<b>Architecture fonctionnelle et technologique (coûts réels)</b>	<b>6,0</b>	<b>1 629,5</b>
▪ <i>Ressources internes</i>	6,0	385,1
▪ <i>Ressources externes</i>		1 244,4
<b>Livraison 1 : Portail et PES (coûts réels)</b>	<b>9,9</b>	<b>2 406,2</b>
▪ <i>Ressources internes</i>	9,9	579,3
▪ <i>Ressources externes</i>		1 565,5
▪ <i>Matériels et logiciels</i>		261,4
<b>Livraison 2 : Gestion et numérisation des documents (coûts réels)</b>	<b>14,5</b>	<b>2 500,3</b>
▪ <i>Ressources internes</i>	14,5	972,1
▪ <i>Ressources externes</i>		1 514,8
▪ <i>Matériels et logiciels</i>		13,4
<b>Livraison 3 : Intégration et conversion de SGO (coûts estimés)</b>	<b>46,0</b>	<b>9 784,0*</b>
▪ <i>Ressources internes</i>	46,0	2 868,7
▪ <i>Ressources externes</i>		6 915,3
<b>Total</b>	<b>76,4</b>	<b>16 320,0</b>

\* Ce montant diffère de celui publié dans le Rapport annuel de gestion 2009-2010 de la Commission. En effet, les coûts estimés en mars 2010 ont été révisés à la baisse au moment de rédiger le présent document soit en juillet 2010.

### 1.3.4 Les bénéfices

Au terme de sa réalisation le projet SIM apportera des bénéfices pour la Commission, pour sa clientèle ainsi que pour les partenaires.

- Optimisation des services par la mise en place de la nouvelle PES :
  - la révision des formulaires a permis de les simplifier. Selon une estimation réalisée en 2006, le temps requis pour remplir les formulaires a été réduit de 11 %<sup>1</sup>;
  - optimisation des processus internes facilitant et accélérant le traitement des demandes;
  - toutes les demandes peuvent dorénavant être introduites sur le site Internet. Le client peut soit faire sa demande en ligne à l'aide d'une entrevue dirigée, soit la transmettre par voie électronique, soit imprimer un formulaire à partir du site;
  - réduction de 25 % du temps requis pour remplir le formulaire d'inscription ou de mise à jour de l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds lorsque le transporteur utilise les services électroniques de la Commission ;
  - taux de satisfaction de la clientèle de 97 %, en lien avec la nouvelle PES.
- Un dossier client unique :
  - accès rapide et à jour, par tout le personnel concerné, au dossier et aux opérations relatives à chaque client. Il en résulte une diminution, pour les employés et les commissaires, du temps de recherche et d'accès aux renseignements désirés. La consultation par les clients est également facilitée via le site Internet ;
  - numérisation des documents, qui accélère le traitement des demandes et améliore la prestation de service aux clients ;
  - diminution des risques d'erreurs dans le traitement des demandes ;
  - meilleure gestion de la charge de travail en fonction de la complexité et de la nature des dossiers à traiter ;
  - réduction de l'espace physique nécessaire pour le classement des dossiers et par le fait même, des frais d'archivage et des coûts d'entreposage.
- Intégration complète des divers systèmes informatiques de la Commission :
  - amélioration du traitement et du suivi des demandes - dossier unique par client ;
  - optimisation de la gestion des audiences ;
  - le soutien et la formation du personnel sont facilités;
  - meilleur soutien à la prise de décisions ;
  - contribution aux objectifs gouvernementaux de réduction des effectifs, tout en maintenant la qualité des services;
  - uniformité de la technologie. L'ensemble des applications existantes sera migré vers l'environnement Oracle, qui offre des outils performants pour développer des applications destinées autant aux clients externes (Internet) qu'internes (intranet) ;
  - amélioration de l'intégrité du système et des données, par la centralisation des renseignements recueillis sur les clients et sur les interventions faites par la Commission (demandes, décisions, documents, etc.) dans une même base de données ;
  - les échanges avec les partenaires de la Commission seront facilités, ainsi que l'accès à l'information pour le client.

<sup>1</sup> Commission des transports du Québec, Rapport annuel 2005-2006, page 33.

### 1.3.5 La gestion des risques

Organisme de petite taille, la Commission se devait de faire appel à des ressources externes pour mener à bien un projet d'une telle envergure. Elle leur a donc confié une partie de la réalisation de la solution informatique et technologique, soit la conception des composantes requérant une expertise spécialisée. Pour assurer le contrôle des coûts, les services confiés à l'externe l'ont été à des prix fixes. Par ailleurs, le personnel de la Commission participe au développement du Système intégré de mission pour environ 30 % des travaux, ce qui permet de développer à l'interne l'expertise informatique et technologique nécessaire à son exploitation et à son entretien.

La Commission a réalisé des analyses de risques à deux reprises dans le cadre du projet SIM. Ces analyses ont conduit à l'adoption et à la mise en œuvre de plans d'action visant à assurer la bonne marche du projet. En outre, à la suite de la dernière analyse effectuée au printemps 2010, des mesures de mitigation ont été identifiées afin de diminuer les risques associés à cette importante livraison qui vise l'intégration complète de tous les systèmes corporatifs actuels.

### 1.3.6 Le transfert de l'expertise et la gestion du changement

Le personnel de la Commission participe activement à la réalisation du projet en concevant à l'interne certaines composantes du système, en apportant le soutien nécessaire aux spécialistes, en adaptant les processus de travail et en assurant le transfert des connaissances aux employés touchés par les changements. Le nouveau système nécessite une révision en profondeur de l'organisation du travail ainsi que des directives et procédures afférentes. Comme ce travail est confié au personnel de la Commission, l'expertise est développée et conservée à l'interne.

Un plan de communication et de gestion du changement a été prévu afin d'assurer la transition tout en minimisant les impacts sur le personnel et sur la clientèle. Dans le cadre de ce plan, des ateliers « portes ouvertes » sont proposés à l'ensemble du personnel. Ces sessions, élaborées et diffusées par des employés de la Commission, présentent la structure et le fonctionnement du nouveau système intégré de mission. Les employés peuvent ainsi se familiariser avec les fonctionnalités du système et faire part de leurs commentaires, ce qui contribue à développer des outils répondant à leurs besoins. Des sessions de formation plus complètes sont prévues lorsque le système sera mis en production, en fonction des besoins et des particularités de chaque unité administrative.

## 1.4 CONTRIBUTION AUX ORIENTATIONS GOUVERNEMENTALES

### 1.4.1 L'intégration à la prestation gouvernementale de services

La première livraison du projet SIM a permis à la Commission de contribuer à l'objectif gouvernemental d'améliorer la prestation électronique de services aux citoyens. On constate notamment que de plus en plus de transporteurs transigent en ligne avec la Commission, comme en fait foi le tableau suivant, qui décrit l'évolution du nombre d'inscriptions et de mises à jour en ligne de l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds.

Les transactions effectuées en ligne	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Variation 2005-2009
Inscriptions au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	221	224	324	397	79,6 %
Mises à jour de l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	6 631	8 290	9 692	11 993	80,8 %

#### **1.4.2 L'allègement des formalités imposées aux entreprises**

La Stratégie gouvernementale de développement économique, intitulée « *L'Avantage québécois* » et rendue publique en octobre 2005, prévoit un effort de réduction de 20 % du fardeau administratif imposé aux entreprises, entre 2004 et 2010. Dix-huit ministères et organismes ont été ciblés pour contribuer à cette réduction, dont la Commission. Divers moyens mis en place dans le cadre du projet SIM, telles la simplification des formulaires et la mise en ligne de services améliorés, contribuent à atteindre cet objectif. Ainsi, la PES a contribué à diminuer de 15,8 %, entre 2004 et 2009, les coûts imposés aux transporteurs pour compléter les formalités de la Commission.

#### **1.4.3 Les services partagés**

Dès la première livraison en juin 2007, la Commission a mis en place l'infrastructure technologique essentielle au développement des autres livraisons du projet. Dans un souci d'optimisation des environnements informatiques et des ressources spécialisées, cette infrastructure est hébergée au Centre de services partagés du Québec, et ce, en accord avec les priorités gouvernementales en matière de partage des services administratifs.

#### **1.4.4 Le développement durable**

Le projet SIM s'inscrit dans le cadre de la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013*. Il contribue, plus particulièrement, à l'orientation gouvernementale visant à produire et à consommer de façon responsable. En favorisant les outils électroniques, la Commission démontre sa volonté d'intégrer les préoccupations environnementales à ses opérations.

### **1.5 CONTRIBUTION AUX ORIENTATIONS DE LA COMMISSION**

Le projet SIM constitue une pièce maîtresse du plan stratégique de la Commission puisqu'il servira à rencontrer plusieurs orientations gouvernementales visant à offrir des services de qualité dans un contexte de réduction des ressources.

## **Partie 2 – Les décisions**

### **Recommandation de la Commission des transports et de l'environnement concernant les décisions :**

**« Fournir un document expliquant en détail les résultats de la Commission en matière de décisions, incluant celles qui ont été en appel, le contexte de ces appels ainsi que la ventilation des décisions en cette matière par secteurs de transport, le tout sur un horizon comparatif de cinq ans. »**

---

#### **2.1 LE PROCESSUS DÉCISIONNEL**

La Commission rend des décisions en matière de régulation économique et de sécurité du transport par véhicule lourd.

##### **2.1.1 Les demandes**

Les demandes soumises pour décision proviennent de deux sources :

- de la clientèle (ex. : transporteurs et personnes voulant le devenir)
- des services juridiques de la Commission, agissant de sa propre initiative ou sur proposition d'un partenaire.

En matière de régulation économique, la plupart des demandes proviennent de personnes qui souhaitent obtenir un permis, le modifier, le transférer, etc. Certaines de ces demandes font l'objet d'un avis public sur le site Internet de la Commission.

La Commission agit aussi de sa propre initiative en vue de suspendre ou révoquer les permis de titulaires dont l'exploitation ne répond pas aux exigences de qualité des services ou de sécurité des usagers, notamment à la suite de plaintes de la clientèle ou de partenaires (ex. : Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), Bureau du taxi et du remorquage de la ville de Montréal, corps policiers). Elle agit également de sa propre initiative lorsqu'elle rend des décisions visant un ensemble de titulaires de permis, notamment pour fixer les tarifs du transport par taxi.

En matière de sécurité du transport par véhicule lourd, la Commission agit principalement sur proposition de la SAAQ qui identifie, selon sa politique administrative, les transporteurs dont le comportement présente un risque pour la sécurité routière ou pour l'intégrité du réseau routier. La SAAQ transmet alors leur dossier aux services juridiques de la Commission pour analyse et en vue d'intenter, le cas échéant, une procédure de sanction devant être soumise à la Commission en audience.

Elle agit en outre de sa propre initiative lorsqu'un transporteur ne respecte pas les conditions exigées dans une décision qu'elle a préalablement rendue à son égard. Les services juridiques avisent alors le transporteur de leur intention de demander que sa cote de sécurité soit révisée par la Commission en raison de ce manquement. Par ailleurs, tout transporteur visé par une décision peut lui-même s'adresser à la Commission pour que sa cote de sécurité soit rétablie, pour modifier une condition qui lui a été imposée ou pour être autorisé à céder à un tiers un ou des véhicules.

## 2.1.2 Les décisions

Sauf exception, le président assigne un seul membre pour apprécier les faits qui lui sont présentés et décider d'une demande. Il arrive cependant que deux ou trois membres soient assignés à une même cause. C'est le cas notamment lors de la tenue d'une audience publique en vue de fixer les tarifs du transport par taxi.

Les décisions rendues par les membres le sont après **audience publique**, lorsqu'elle agit en sanction, lorsqu'une demande est contestée et lorsqu'elle rend une décision d'application générale, comme la fixation des tarifs de taxi.

Ainsi, une audience est tenue lorsque, à la suite d'un avis public, des personnes intéressées ont indiqué à la Commission qu'elles voulaient présenter leurs observations. Toute personne a alors l'opportunité de faire valoir son point de vue (ex. : un transporteur s'oppose à la demande de permis de transport d'un compétiteur, des groupes de citoyens s'opposent à une réduction de services demandée par un transporteur).

De plus, une audience publique est tenue lorsque les services juridiques signifient à un transporteur leur intention de demander à la Commission de lui imposer une sanction. Dans tous les cas, les personnes concernées peuvent venir expliquer leur point de vue en audience et être représentées par avocat.

À la suite d'une audience, le membre de la Commission prend la demande en délibéré et rend sa décision en fonction de la preuve soumise, notamment des témoignages entendus et des expertises produites, s'il y a lieu.

Certains types de demandes peu complexes reçues de la clientèle ne font pas l'objet d'un avis public et ne conduisent pas à une audience, à moins que le membre n'en décide autrement. Dans ce cas, elles sont décidées **sur dossier**.

Par ailleurs les membres ont le pouvoir de prendre certaines **décisions sur des demandes accessoires** aux demandes principales. Par exemple, ils peuvent relever un titulaire de permis du défaut de ne pas l'avoir renouvelé à l'intérieur du délai prescrit en raison de motifs jugés suffisants, prolonger ce délai et lui permettre de présenter sa demande de renouvellement.

Parmi les recours qu'elles peuvent exercer, les personnes visées par une décision ont 30 jours pour demander à la Commission de revoir le dossier et de rendre une **décision en révision**. Un membre, différent de celui qui a rendu la décision contestée, détermine si les critères donnant ouverture à la révision sont respectés. Si tel est le cas, trois nouveaux membres sont assignés pour entendre la demande de révision sur le fond.

Enfin, chaque année, le ministre des Transports désigne des personnes des services administratifs pour décider de certaines demandes non contestées. Ces **décisions rendues par une personne désignée** s'appuient sur des normes objectives non discrétionnaires. Ces personnes ont aussi le pouvoir d'émettre des **constats** par lesquels la Commission prend acte qu'un transporteur s'est conformé à une disposition réglementaire.

## 2.2 LA DESCRIPTION DES PRINCIPALES DÉCISIONS PAR SECTEUR DE TRANSPORT

### 2.2.1 Le transport par autobus

Nature de la décision	Description	Principaux articles de loi
Codification des permis de transport par autobus	Les modalités d'exercice des permis ont fait l'objet d'une réécriture afin de les actualiser en tenant compte notamment des fusions municipales, et de les harmoniser entre elles ainsi qu'avec celles d'autres transporteurs. Cette nouvelle rédaction ne modifie pas les privilèges conférés par chacun des permis.	Article 34 de la Loi sur les transports  Articles 14.2 à 14.6 du Règlement sur le transport par autobus
Demande de permis	Il existe divers types de permis, de catégories différentes. Avant de délivrer un permis, la Commission vérifie notamment si le demandeur respecte certaines exigences relatives aux assises financières, aux ressources humaines et matérielles, aux besoins de la clientèle et à la rentabilité des services. De plus, la Commission s'assure que le nouveau permis n'aura pas de conséquences sur la qualité des services offerts par les autres transporteurs.	Articles 32 et 34 de la Loi sur les transports  Articles 11 à 13 du Règlement sur le transport par autobus
Maintien de permis/ Acquisition d'intérêts	Toute personne ou société qui acquiert un intérêt dans les affaires ou l'entreprise d'une personne principalement engagée dans des opérations de transport par autobus, doit donner à la Commission un avis de l'acquisition proposée. La Commission doit s'enquérir de la capacité de cette personne à s'investir dans l'entreprise de transport et elle peut alors maintenir, modifier ou révoquer tout permis concerné.	Article 44 de la Loi sur les transports.
Modification de permis	Le titulaire d'un permis ne peut modifier les conditions d'exploitation de son permis sans l'autorisation préalable de la Commission. Cette dernière s'assurera que les modifications envisagées permettent toujours au transporteur de se conformer aux exigences légales et qu'elles n'affectent pas la qualité des services offerts par les autres titulaires.	Article 43 de la Loi sur les transports.
Modification d'horaire ou de fréquence	La Commission peut approuver ou refuser les demandes de modification d'horaire ou de fréquence déposées par un transporteur, lorsqu'elle considère que ces demandes vont à l'encontre de l'intérêt du public. Elle s'assure notamment qu'un avis a été affiché pendant dix jours consécutifs dans les autobus préalablement à son dépôt à la Commission informant ainsi toute personne intéressée de la possibilité de présenter des observations à la Commission à l'encontre des changements proposés.	Articles 18, 22 et 24 du Règlement sur la procédure de la Commission des transports du Québec

Modification des tarifs	La Commission peut approuver les taux et tarifs déposés devant elle et qui seront exigés par un titulaire de permis d'autobus à sa clientèle lorsqu'ils sont raisonnables. Elle peut aussi les refuser lorsqu'elle considère qu'ils ne sont pas justifiés.	Article 21 du Règlement sur la procédure de la Commission des transports du Québec  Articles 42 et 43 des Règles de pratique et de régie interne de la Commission des transports du Québec
Renouvellement d'un permis	Une demande doit être introduite pour obtenir le renouvellement d'un permis. Les conditions de délivrance s'appliquent en pareil cas.	Article 37.3 de la Loi sur les transports  Articles 11 à 14 et 16 du Règlement sur le transport par autobus.
Révocation, modification et suspension de permis	La Commission peut, de son propre chef ou sur demande du ministre ou d'une personne intéressée, modifier, suspendre ou révoquer le permis d'un transporteur qui, par exemple, s'est vu attribuer une cote « insatisfaisant » au registre des propriétaires et exploitants de véhicules lourds.	Article 40 Loi sur les transports
Suppression de services	Le titulaire d'un permis ne peut supprimer ou réduire les services que son permis l'autorise à fournir, sans l'autorisation préalable de la Commission.	Article 43 de la Loi sur les transports.
Transfert de permis	La Commission analyse la demande de transfert de permis en appliquant les mêmes règles que celles applicables à une demande de délivrance d'un permis.	Articles 32 et 41 de la Loi sur les transports
		Articles 16 et 17 du Règlement sur le transport par autobus

## 2.2.2 Le transport par taxi

Nature de la décision	Description	Principaux articles de loi
Autorisation d'acquisition d'intérêts	Lorsqu'une personne entend acquérir un intérêt dans un permis de taxi, le titulaire se doit d'en informer la Commission, qui s'assurera que l'acquisition d'intérêt envisagée n'est pas contraire à l'intérêt public, que le nouveau partenaire a les qualités requises pour exploiter ce type d'entreprise et qu'il n'a pas d'antécédents criminels	Articles 19 et 21 de la Loi concernant les services de transport par taxi.
Conformité du véhicule	Afin de s'assurer que la clientèle desservie reçoive des services de qualité, la Commission voit à ce que le véhicule rattaché au permis rencontre les exigences réglementaires. Elle peut ainsi interdire de continuer d'opérer avec un véhicule non conforme.	Articles 8 et 79 de la Loi concernant les services de transport par taxi.

Contrevenant taximètre	Tout titulaire de permis de propriétaire de taxi dont le véhicule est muni d'un taximètre doit le faire vérifier tous les 6 mois. Le titulaire qui ne respecte pas cette obligation est susceptible de voir son permis suspendu ou révoqué.	Articles 79 et 88 de la Loi concernant les services de transport par taxi.
Demande de permis	La Commission peut délivrer des permis de taxi régulier ou des permis de taxi pour besoins particuliers. Elle s'assure que le demandeur répond aux différentes exigences légales requises afin que la clientèle reçoive un service de qualité et sécuritaire. Parmi ces exigences, notons les qualifications d'un demandeur, son expérience, l'absence d'antécédents criminels, etc.	Articles 8, 10, 11 et 79 de la Loi concernant les services de transport par taxi.
Fixation générale de tarifs	La Commission procède à une audience publique où l'industrie est appelée à faire part de ses observations quant aux tarifs à fixer. Seront alors pris en considération des études économiques et démographiques, ainsi que des témoignages, afin de s'assurer que le tarif fixé assure la rentabilité des services de taxi, tout en se situant à un niveau acceptable pour la clientèle.	Article 60 et 61 de la Loi concernant les services de transport par taxi.
Fixation particulière de tarifs	Un titulaire peut demander à la Commission une fixation particulière de tarifs applicables dans l'exploitation de son permis de taxi service spécialisé (ex : transport par limousine ou limousine de grand luxe).	Article 60 de la Loi concernant les services de transport par taxi.
Révocation/ Suspension de permis/ Retrait de plaque	La Commission peut tenir une audience et convoquer devant elle tout titulaire qui ne respecte pas ses obligations. A titre d'exemple, un titulaire qui ne fournit pas un service de qualité ou qui exige un prix qui ne correspond pas aux tarifs reconnus par la Commission peut être convoqué devant la Commission et peut voir son permis révoqué ou suspendu.	Article 79 de la Loi concernant les services de transport par taxi.
Suppression totale permanente de services	Lorsqu'un titulaire ne désire plus continuer d'exploiter son permis, il doit demander à la Commission une suppression totale permanente de services ce qui équivaut, dans les faits, à une demande volontaire de révocation de permis. Par l'entremise de cette demande, la Commission s'assure que le permis ne fait l'objet d'aucune procédure de suspension ou de révocation et que le titulaire n'a fait l'objet d'aucune plainte quant à son exploitation.	Article 79 de la Loi concernant les services de transport par taxi.
Transfert de permis	Lorsqu'il y a vente d'un permis de taxi, la Commission doit s'assurer de la légalité du transfert (obtenir une mainlevée d'un créancier, par exemple) et des qualités de l'acheteur en tant que nouveau titulaire. Plusieurs vérifications sont alors faites (ex : existence d'une hypothèque mobilière grevant le permis, conformité du véhicule pouvant faire partie de la transaction, connaissances et expérience de l'acheteur, antécédents criminels, etc).	Loi concernant les services de transport par taxi.
Vérification de l'état d'un dossier	La vérification de l'état d'un dossier s'avère nécessaire lorsque la Commission désire s'assurer que le titulaire exploite son permis selon les exigences légales et réglementaires. A titre d'exemple, lorsque le permis est exploité avec un véhicule non conforme, la Commission peut décider d'imposer des conditions au titulaire ou encore suspendre ou révoquer son permis.	Article 79 de la Loi concernant les services de transport par taxi.

### 2.2.3 Le camionnage en vrac

Nature de la décision	Description	Principaux articles de loi
Dépôt de prévisions budgétaires	Un titulaire d'un permis de courtage est tenu de transmettre à la Commission, avant le 30 novembre, une copie du budget de ses revenus et de ses dépenses qu'il doit établir chaque année. La Commission s'assure que ce budget a été adopté par les membres du conseil d'administration de la corporation lors d'une assemblée et qu'il a été entériné par une résolution de l'assemblée générale des membres de la corporation.	L'article 24 du Règlement sur le courtage en services de camionnage en vrac.
Modifications des tarifs/ Modifications aux règlements généraux ou au Code de déontologie	Tout règlement concernant les services de courtage en transport dans un marché public, adopté par un titulaire d'un permis de courtage doit, avant d'entrer en vigueur, être approuvé par la Commission. La Commission s'assure d'une part que les modifications proposées ont été adoptées par les membres de la corporation lors d'une assemblée générale et, d'autre part, qu'elles sont conformes aux dispositions légales qui régissent ce domaine du transport.	Article 8 de la Loi sur les transports Article 22 du Règlement sur le courtage en services de camionnage en vrac.
Radiation du Registre du camionnage en vrac	Pour maintenir son inscription au registre, tout exploitant de véhicules lourds doit rencontrer certaines conditions par exemple, payer annuellement à la Commission les droits fixés par règlement. La Commission peut radier un exploitant qui, inscrit au Registre du camionnage en vrac, n'acquies pas les frais requis annuellement.	Article 47.13 de la Loi sur les transports.

### 2.2.4 Le transport ferroviaire

Nature de la décision	Description	Principaux articles de loi
Délivrance d'un certificat d'aptitude	Tout transporteur ferroviaire doit obtenir un certificat d'aptitude de la Commission avant d'exercer ses activités ferroviaires.  Avant de procéder à la délivrance d'un certificat d'aptitude, la Commission s'assure que le demandeur répond à diverses exigences légales et réglementaires par l'analyse de documents tels : l'acte constitutif, l'adresse de son siège social, une description du chemin de fer sur lequel il exercera ses activités, un plan de situation de la voie ferrée, le dernier rapport de l'état de la voie et un certificat d'assurance responsabilité civile de 20 000 000 \$ en vigueur.	Article 7 de la Loi sur les chemins de fer.

## 2.2.5 Le transport maritime

Nature de la décision	Description	Principaux articles de loi
Demande de permis	Afin d'obtenir un permis de transport maritime, un demandeur doit satisfaire à des obligations légales notamment en fournissant à la Commission une attestation démontrant la compétence de l'équipage, ainsi que la conformité de chaque navire aux exigences fédérales relatives à l'inspection, à la capacité et à la sécurité des navires, ainsi qu'un certificat d'assurance approprié. Le tout afin d'assurer la sécurité des passagers.	Articles 3 et 5 du Règlement sur le transport maritime de passagers.
Maintien de permis/ Acquisition d'intérêts	Un titulaire de permis doit demander à la Commission le maintien de son permis lorsqu'il y a un changement d'actionnaires ou une prise d'intérêts. La Commission s'assure alors que la prise d'intérêts n'est pas préjudiciable à l'intérêt public.	Article 44 de la Loi sur les transports.
Modification de permis	Suite à l'appréciation de divers facteurs, la Commission peut modifier des conditions apparaissant au permis telle la capacité maximale de passagers.	Article 8 du Règlement sur le transport maritime de passagers.
Renouvellement de permis	Tout permis de transport maritime de passagers est délivré pour un an et expire le 31 mai de chaque année. Pour le renouveler, le titulaire doit rencontrer les exigences prescrites dont notamment le dépôt d'un certificat d'assurance et d'une attestation démontrant la compétence de l'équipage, ainsi que la conformité de chaque navire aux exigences fédérales relatives à l'inspection, à la capacité et à la sécurité des navires.	Article 6 du Règlement sur le transport maritime de passagers.

## 2.2.6 Les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds

Nature de la décision	Description	Principaux articles de loi
Autorisation de céder ou aliéner des véhicules lourds	Lorsqu'un propriétaire ou un exploitant de véhicules lourds inscrit au Registre de la Commission voit son dossier sous enquête à cause d'un comportement routier préoccupant ou encore parce qu'il s'est vu attribuer une cote de sécurité « conditionnel » ou « insatisfaisant », ce dernier ne peut vendre ses véhicules lourds sans avoir obtenu l'autorisation de la Commission. Elle s'assurera que la vente n'est pas réalisée dans le but de se soustraire aux obligations légales en cette matière en vérifiant notamment s'il existe un lien de parenté entre l'acheteur et le vendeur ou si les véhicules sont transférés à une compagnie apparentée.	Article 33 de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds

Évaluation d'une demande relative au Registre	La Commission évalue les demandes d'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds et requiert des informations additionnelles lorsqu'il y a lieu de s'assurer que le demandeur respectera ses obligations légales. À titre d'exemple, la Commission peut vouloir obtenir des informations supplémentaires sur des antécédents judiciaires afin de déterminer s'ils sont en lien avec l'exploitation de véhicules lourds.	Article 12 de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds
Évaluation des connaissances	La Commission peut évaluer les connaissances et l'expérience des personnes qui désirent exploiter ou mettre en circulation des véhicules lourds et ce, afin d'accroître la sécurité des usagers. Cette évaluation se fait systématiquement dans le cas du transport de personnes par autobus.	Articles 4, 5 et 12 de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds
Évaluation du comportement d'un conducteur de véhicules lourds	Le dossier d'un conducteur de véhicules lourds qui s'avère préoccupant au regard de la sécurité routière est soumis à l'attention de la Commission (habituellement par la Société de l'assurance automobile du Québec). La Commission pourra imposer des conditions de nature à corriger un comportement déficient ou ordonner à la Société de l'assurance automobile du Québec d'interdire à ce conducteur la conduite d'un véhicule lourd.	Article 31 de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds
Non-respect d'une condition/ Non respect d'une décision	Lorsqu'un propriétaire, un exploitant ou un conducteur de véhicules lourds ne se conforme pas à une décision rendue par la Commission qui lui imposait des conditions, il est convoqué devant la Commission. Son droit d'exploiter, de mettre en circulation ou de conduire des véhicules lourds peut alors lui être retiré.	Articles 26 à 31 de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds
Réévaluation de la cote de sécurité	Un transporteur peut demander la réévaluation d'une cote de sécurité « conditionnel » ou « insatisfaisant ». La Commission appréciera alors si le comportement à risque qui avait été constaté a été corrigé et ne se répètera plus et décidera de la cote à attribuer au transporteur.	Article 34 de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds
Vérification du comportement	Le dossier d'un propriétaire ou d'un exploitant de véhicules lourds qui s'avère préoccupant est soumis à l'attention de la Commission (habituellement par la Société de l'assurance automobile du Québec). La Commission pourra imposer des conditions de nature à corriger un comportement déficient ou interdire l'exploitation ou la mise en circulation d'un véhicule lourd.	Articles 12 et 26 à 30 de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds

## 2.3 LE NOMBRE DE DÉCISIONS RENDUES PAR SECTEUR DE TRANSPORT

### 2.3.1 Le transport par autobus

Nature de la décision	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	TOTAL	%
Codification des permis de transport par autobus					194	194	8,0%
Demande de permis	178	168	167	163	160	836	34,6%
Révocation et/ou de suspension et/ou de retrait de plaque	19	10	1	2	1	33	1,4%
Transfert et maintien de permis / acquisition d'intérêts et fusion	62	53	45	60	54	274	11,3%
Dépôts et modification de permis, de tarifs, d'horaire ou de parcours	56	80	36	62	109	343	14,2%
Renouvellement de permis	89	117	100	125	113	544	22,5%
Suppression totale permanente ou temporaire de services	18	17	10	13	13	71	2,9%
Autres	10	33	55	15	10	123	5,1%
<b>Total</b>	<b>432</b>	<b>478</b>	<b>414</b>	<b>440</b>	<b>654</b>	<b>2418</b>	<b>100,0%</b>

### 2.3.2 Le transport par taxi

Nature de la décision	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	TOTAL	%
Autorisation d'acquisition d'intérêt	39	40	34	37	37	187	3,4%
Contrevenant taximètre	229	57	48	64	16	414	7,6%
Demande de permis	330	324	245	110	134	1143	20,9%
Demande de permis - intermédiaire		6	5	9	18	38	0,7%
Révocation et/ou suspension et/ou retrait de plaque	30	58	11	16	16	131	2,4%
Demande de transfert de permis	642	579	546	513	520	2800	51,1%
Fixation générale et particulière de tarifs	9	2	1	1	2	15	0,3%
Suppression totale permanente de services	23	38	35	31	40	167	3,0%
Vérification de l'état d'un dossier	19	12	17	12	10	70	1,3%
Autres	69	107	97	110	133	516	9,4%
<b>Total</b>	<b>1 390</b>	<b>1 223</b>	<b>1 039</b>	<b>903</b>	<b>926</b>	<b>5 481</b>	<b>100,0%</b>

### 2.3.3 Le camionnage en vrac

Les décisions relatives au Registre du camionnage en vrac	2004- 2005	2005- 2006	2006- 2007	2007- 2008	2008- 2009	TOTAL	%
Radiation du Registre du camionnage en vrac	72	100	74	40	52	338	11,4%
Transfert d'une inscription au Registre du camionnage en vrac	460	498	544	468	610	2580	87,2%
Autres	0	14	13	10	3	40	1,4%
<b>Total</b>	<b>532</b>	<b>612</b>	<b>631</b>	<b>518</b>	<b>665</b>	<b>2 958</b>	<b>100,0%</b>

Les décisions relatives au courtage en vrac	2004- 2005	2005- 2006	2006- 2007	2007- 2008	2008- 2009	TOTAL	%
Approbation : Rég. sur l'indemnisation pour insolvabilité				1	1	2	0,4%
Approbation: nomination du directeur courtage				2	2	4	0,8%
Demande de modification des tarifs	8	42	48	47	36	181	34,5%
Demande de permis		4	1	1		6	1,1%
Demande de révocation			1			1	0,2%
Demande traitée en vertu de l'article 2 du Règlement sur la procédure	2				1	3	0,6%
Dépôt de prévisions budgétaires	45	29	9	14	16	113	21,6%
Modification au code de déontologie	4	8	14	22	19	67	12,8%
Modification aux règlements généraux	2	6	7	10	8	33	6,3%
Recevabilité d'une observation pour s'opposer			1		1	2	0,4%
Renouvellement de permis	20	62	4			86	16,4%
Vérification de l'état d'un dossier	1		3	6	1	11	2,1%
Vice de forme ou irrégularité de procédure	2	2	3	5	3	15	2,9%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>153</b>	<b>91</b>	<b>108</b>	<b>88</b>	<b>524</b>	<b>100,0%</b>

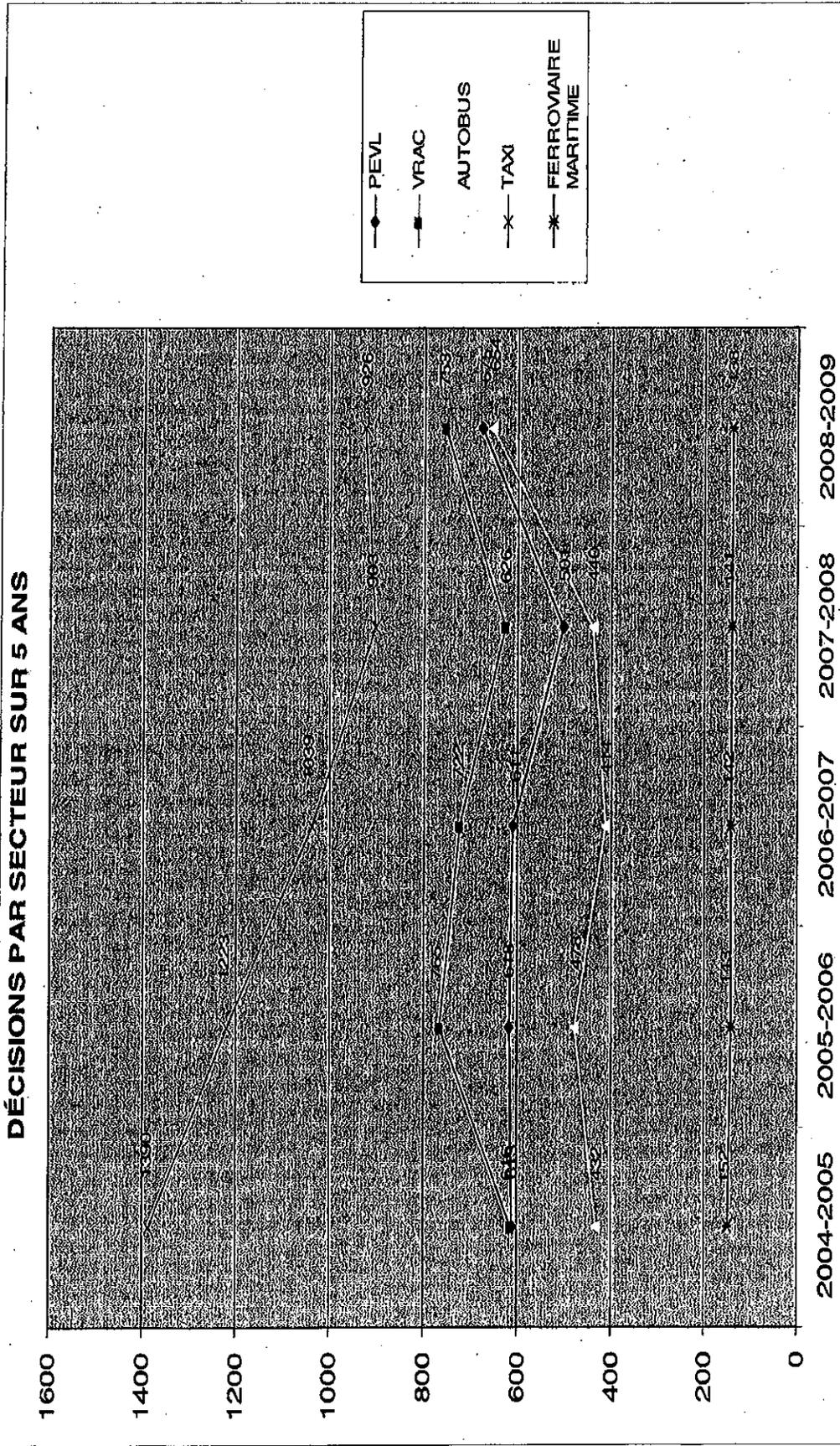
### 2.3.4 Le transport maritime et ferroviaire

Nature de la décision	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	TOTAL	%
<b>Transport maritime</b>							
Demande de permis	41	42	44	35	36	198	27,7%
Maintien de permis - acquisition d'intérêts	1	2	1	3	1	8	1,1%
Modification de permis	4		1	2	1	8	1,1%
Renouvellement de permis	103	92	92	96	97	480	67,0%
Autres	2	3	1	1	2	9	1,3%
<b>Transport ferroviaire</b>							
Demande de certificat d'aptitude	1	1				2	0,3%
Autres		3	3	4	1	11	1,5%
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>143</b>	<b>142</b>	<b>141</b>	<b>138</b>	<b>716</b>	<b>100,0%</b>

### 2.3.5 Les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds

Nature de la décision	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	TOTAL	%
Autorisation de céder ou aliéner les véhicules lourds	253	306	245	230	267	1301	43,1%
Évaluation du comportement d'un conducteur de véhicules lourds					21	21	0,7%
Évaluation d'une demande relative au Registre et des connaissances	35	19	29	17	37	137	4,5%
Non-respect d'une condition	16	10	18	14	16	74	2,5%
Réévaluation de la cote	56	40	55	58	66	275	9,1%
Vérification du comportement	208	210	221	141	222	1002	33,2%
Autres	45	33	43	41	46	208	6,9%
<b>Total</b>	<b>613</b>	<b>618</b>	<b>611</b>	<b>501</b>	<b>675</b>	<b>3 018</b>	<b>100,0%</b>

### 2.3.6 Évolution des décisions sur 5 ans



L'écart important observé dans le secteur du taxi entre 2004-2005 et 2008-2009 s'explique par le fait que beaucoup de permis ont été émis pour répondre aux besoins particuliers de transport adapté après la modification de la Loi concernant les services de transport par taxi en 2002 et ce, principalement pour l'île de Montréal. Les besoins ayant été comblés, les demandes ont grandement diminué et se sont stabilisées depuis 2007. Des allègements relatifs à la procédure de vérification des taximètres ont également contribué à la baisse du nombre de décisions dans ce secteur.

Par ailleurs, le graphique démontre une stabilité dans les autres secteurs de transport depuis les 5 dernières années.

## **2.4 LES DÉCISIONS EN RÉVISION**

Une demande de révision se décide habituellement en deux étapes. La première étape consiste à obtenir d'un commissaire la permission de soumettre la décision contestée à une révision. Lors de cette première étape, le demandeur doit démontrer tout d'abord qu'il rencontre les critères suivants :

- 1) la demande doit être présentée par une personne intéressée ;
- 2) la décision contestée ne doit pas, au moment de sa présentation, être l'objet d'un recours devant le Tribunal administratif du Québec;
- 3) la demande doit être motivée et transmise à la Commission dans les trente jours qui suivent la date de la prise d'effet de la décision contestée.

De plus, le demandeur devra démontrer qu'il rencontre, de prime abord, au moins un des motifs prévus à l'article 17.2 de la Loi sur les transports :

- 1) le demandeur doit faire valoir un fait nouveau qui, s'il avait été connu en temps utile, aurait pu justifier une décision différente ;
- 2) le demandeur doit n'avoir pu, comme partie au litige, présenter ses observations pour des raisons jugées suffisantes ;
- 3) la décision contestée doit être entachée d'un vice de fond ou de procédure de nature à l'invalidier.

Lorsque la permission de soumettre la décision contestée à une révision est accordée, l'exécution de la décision contestée est suspendue jusqu'à ce que la Commission se prononce quant à la révision, et ce, à moins qu'elle n'en décide autrement dans les cas d'urgence particulière.

La seconde étape d'une demande de révision consiste à soumettre à une formation de trois commissaires l'ensemble des motifs invoqués pour réviser la décision contestée. Cette formation analysera en profondeur ces motifs. Elle peut maintenir la décision contestée ou remplacer, en tout ou en partie, la conclusion de la décision contestée.

Le tableau présenté à la page suivante fait état de l'issue des demandes de révision présentées devant la Commission entre le 1er janvier 2005 et le 31 décembre 2009.

## Demandes de révision traitées entre le 1<sup>er</sup> janvier 2005 et le 31 décembre 2009\*

Secteur d'activités	Nombre de demandes reçues	Permissions de réviser accordées	Permissions de réviser refusées	Permissions de réviser suspendues	Demandes de révision accordées / décisions modifiées	Demandes de révision refusées / décisions maintenues	Désistements	Demande devenue sans objet
Propriétaires, exploitants et conducteurs de véhicules lourds	18	10	8 (dont une décision infirmée par le TAQ)	0	6	2	2	0
Taxi	52 (plus un désistement)	14	34 (dont un désistement au TAQ et 7 décisions confirmées par le TAQ)	4 (en attente d'une décision du TAQ)	8	5	1	0
Autobus	5	1	4	0	0	0	0	1
Camionnage en vrac	35	30	5 (dont une décision confirmée par le TAQ et une décision infirmée par le TAQ)	0	30	0	0	0
Maritime	0	0	0	0	0	0	0	0
Ferroviaire	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>55</b>	<b>51</b>	<b>4</b>	<b>44</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>1</b>

\* Il est à noter que la compilation a été effectuée selon l'année civile et non l'année financière.

## 2.5 LES DÉCISIONS PORTÉES EN APPEL

Toute décision de la Commission est appellable devant le Tribunal administratif du Québec (TAQ), par la personne visée, un opposant ou le Procureur général, dans les 30 jours qui suivent la date à laquelle elle prend effet. Au cours des cinq dernières années<sup>2</sup>, 69 décisions de la Commission ont été portées en appel devant le TAQ. Le tableau ci-dessous en décrit le résultat à ce jour :

RÉSULTAT	TOTAL
Décisions confirmées par le TAQ	37
Décisions infirmées par le TAQ	7
Désistements	19
En attente d'une date audience	5
En attente d'audience	1
<b>Total</b>	<b>69</b>

Ces 69 recours en appel concernent différents secteurs de transport relevant de la Commission :

SECTEUR DE TRANSPORT	TOTAL
Autobus	6
Propriétaires et exploitants de véhicules lourds	13
Taxi	42
Camionnage en vrac	8
<b>Total</b>	<b>69</b>

En résumé, à partir des 69 requêtes en appel introduites au TAQ, 44 décisions ont été rendues. De ce nombre, 84 % confirment les décisions de la Commission et 16 % les infirment.

Trois décisions du TAQ confirmant celles rendues par la Commission, ont été contestées en révision judiciaire devant la Cour supérieure. Dans ces trois affaires, les recours ont été rejetés et les jugements les rejetant ont été portés en appel devant la Cour d'appel. Cette dernière a confirmé les jugements de la Cour supérieure et reconnu l'étendue des pouvoirs de la Commission dans les domaines du transport par véhicule lourd et du transport par taxi.

Dans un cas, la Commission a elle-même contesté en révision judiciaire une décision du TAQ qui lui était défavorable. La Cour supérieure ne lui ayant pas reconnu la capacité d'exercer un tel recours, la Commission a soumis cette question à la Cour d'appel. En somme, cette dernière reconnaît à la Commission le statut de requérante en révision judiciaire, lorsque l'exercice de sa compétence est remis en question par le TAQ.

<sup>2</sup> Données compilées du 1<sup>er</sup> janvier 2005 au 30 juin 2010

## **Partie 3 – Le transport par taxi**

### **3.1 DÉTERMINATION DU NOMBRE MAXIMAL DE PERMIS DE TRANSPORT PAR TAXI**

#### **Recommandation de la Commission des transports et de l'environnement concernant le transport par taxi :**

**« Fournir un compte rendu des actions posées par la Commission dans le cadre de ses nouvelles responsabilités en ce qui a trait à la détermination du nombre maximal de permis de taxi. »**

---

À la suite des modifications apportées à la Loi concernant les services de transport par taxi en juin 2009, la Commission s'est vu confier la responsabilité de fixer le nombre maximal de permis de propriétaire de taxi pouvant être délivrés dans une agglomération de taxi. Comme il s'agissait d'un tout nouveau mandat, la Commission a élaboré et fait connaître à l'automne 2009 son processus prévoyant les modalités pour traiter les propositions de modifications qui lui sont soumises. Des analyses ont également été réalisées pour déterminer les renseignements à colliger pour chaque agglomération concernée, notamment en ce qui a trait à l'offre et à la demande de services de transport par taxi. La Commission a informé l'industrie de son processus de traitement des propositions, qui a été rendu public en novembre 2009 et qui peut être consulté sur son site Internet.

Par ailleurs, huit propositions de modifications du nombre maximal de permis autorisés, qui avaient préalablement été soumises au ministère des Transports, ont été transférées à la Commission à la suite de la mise en vigueur des changements apportés à la Loi. Au 31 août 2010, la Commission avait maintenu, après analyse, le nombre maximal de permis autorisés dans le cas de deux de ces propositions, concernant les agglomérations de Sherbrooke et de St-Georges de Beauce. Elle a en outre pré publié un projet de règlement visant à diminuer le nombre maximal de permis dans les agglomérations de La Tuque et de Magog, donnant ainsi une réponse positive aux propositions faites dans ces deux cas. Le traitement progressif des propositions résiduelles (concernant Laval, Ste-Foy, Hull, Gatineau et les Îles de la Madeleine) s'amorcera à l'automne 2010.

### **3.2 ATTRIBUTION DE PERMIS DE TRANSPORT ADAPTÉ**

#### **Recommandation de la Commission des transports et de l'environnement concernant l'attribution de permis de transport adapté :**

**« Fournir un document :**

- **dressant le bilan des dossiers traités depuis la mise en vigueur de la loi ;**
- **présentant l'information requise pour formuler une demande de permis ;**
- **expliquant le processus décisionnel, dont les critères utilisés par la Commission des transports du Québec, pour déterminer les besoins en matière de transport adapté ainsi que ceux menant à l'attribution du permis. »**

La Loi concernant les services de transport par taxi, qui est entrée en vigueur en juin 2002, a établi un nouvel encadrement du transport par taxi au Québec et notamment introduit une nouveauté en ce qui concerne la délivrance de permis. Selon l'article 10 de cette loi, la Commission des transports du

Québec peut délivrer des permis au-delà du nombre maximum de permis autorisé dans une agglomération de taxi, et ce, afin de répondre à un besoin particulier, notamment à l'égard des déplacements requis par des personnes handicapées.

Le nombre maximum de permis dans une agglomération a été déterminé en tenant compte de l'équilibre entre la demande de services par taxi et la rentabilité des entreprises de taxi. La délivrance d'un permis de propriétaire de taxi visant à répondre à un besoin particulier est un cas d'exception permettant de dépasser ce nombre maximum. La Commission doit donc s'assurer que ce mécanisme d'exception ne devienne pas un moyen facile de contourner les maximums et, par voie de conséquence, de mettre en danger ce point d'équilibre. La Commission doit s'assurer que le besoin particulier existe, que les titulaires de permis de l'agglomération concernée ne peuvent le satisfaire et que ce besoin s'avère suffisamment important pour justifier un permis additionnel. Elle peut également établir des conditions et restrictions particulières applicables au maintien d'un permis de propriétaire de taxi qu'elle délivre pour répondre à un besoin particulier.

### **Le processus de demande**

Une demande de permis pour besoin particulier est présentée à la Commission au moyen du formulaire requis et dûment complété indiquant notamment la nature de la demande. De plus, le demandeur doit acquitter les frais d'étude et de publication ainsi que les droits de délivrance. Cette demande fera l'objet de la publication d'un avis afin de permettre à toute personne intéressée de présenter ses observations<sup>3</sup>. Les principales conditions à remplir pour obtenir la délivrance d'un permis de propriétaire de taxi pour besoins particuliers sont les suivantes<sup>4</sup>:

- 1) être citoyen canadien ou résident permanent au sens de la Loi sur l'immigration ;
- 2) être majeur;
- 3) ne pas avoir été déclaré coupable ou mis en accusation depuis le 30 juin 2002, pour une infraction criminelle ou un acte criminel commis à l'occasion de l'exploitation d'un taxi ou ayant un lien avec les aptitudes requises et la conduite nécessaire pour l'exploitation d'une entreprise de transport par taxi ou concernant le trafic de stupéfiants, leur importation ou leur exportation, et la culture de pavot et de chanvre indien;
- 4) être titulaire d'un permis de chauffeur de taxi l'habilitant à exercer ce métier dans l'agglomération pour laquelle la demande de permis de propriétaire de taxi est effectuée;
- 5) posséder les connaissances ou l'expérience permettant d'exploiter une entreprise de transport par taxi;
- 6) déposer un inventaire de ses ressources humaines et matérielles visant à établir sa capacité d'administrer une telle entreprise;
- 7) produire des prévisions budgétaires couvrant une période d'au moins 12 mois et permettant d'évaluer la rentabilité de l'entreprise;
- 8) rattacher au permis un véhicule répondant aux exigences réglementaires dont celles relatives au transport de personnes à mobilité réduite<sup>5</sup> ;
- 9) démontrer que le besoin particulier existe, que les titulaires de permis de l'agglomération concernée ne peuvent le satisfaire et que ce besoin s'avère suffisamment important pour justifier un permis additionnel.

<sup>3</sup> Le paragraphe 2<sup>ème</sup> de l'article 18 du *Règlement sur la procédure de la Commission des transports du Québec* exige la publication d'un avis lors d'une demande de permis de propriétaire de taxi.

<sup>4</sup> Article 1 du *Règlement sur les services de transport par taxi*.

<sup>5</sup> Notamment, le paragraphe 3<sup>ème</sup> du deuxième alinéa de l'article 22 du *Règlement sur les services de transport par taxi*.

Lorsque le demandeur est une personne morale ou une société, les exigences à remplir visent les conditions 5 à 9. De plus, il doit fournir la preuve qu'il est inscrit au registre des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales institué en vertu de l'article 58 de la *Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales* (L.R.Q., c. P-45). Enfin, il doit aussi démontrer que ses dirigeants et son principal actionnaire n'ont pas été déclarés coupables ou mis en accusation depuis le 30 juin 2002 pour une infraction criminelle ou un acte criminel commis à l'occasion de l'exploitation d'un taxi ou ayant un lien avec les aptitudes requises et la conduite nécessaire pour l'exploitation d'une entreprise de transport par taxi ou concernant le trafic de stupéfiants, leur importation ou leur exportation, ainsi que la culture de pavot et de chanvre indien.

Ces conditions de délivrance pourront être démontrées par le témoignage du demandeur et de tout autre témoin ainsi que par le dépôt de différents documents requis au formulaire de demande :

- 1) Tout document pertinent à l'appui de la demande telles des lettres d'appui ou des pétitions. Ces documents seront utiles afin de démontrer qu'un besoin existe et qu'il ne peut être comblé par les autres titulaires de permis. Le besoin devra être quantifiable pour justifier un permis additionnel. La Commission doit être en mesure de constater que le demandeur aura suffisamment de travail pour que son entreprise soit rentable. Ainsi, une lettre d'appui traitera par exemple, des besoins de la clientèle en nombre de courses, de demandes de service non comblées, du manque de véhicules pour donner les services, etc. Par ailleurs, toute personne s'étant opposée à la demande pourra également démontrer qu'elle est en mesure de répondre au besoin et que la délivrance d'un nouveau permis n'est pas nécessaire ;
- 2) Copie du permis de chauffeur de taxi habilitant le demandeur à exercer son métier dans l'agglomération pour laquelle il demande un permis de propriétaire de taxi;
- 3) Tout document démontrant les connaissances ou l'expérience du demandeur pour exploiter une entreprise de transport par taxi tel qu'un curriculum vitae faisant état des emplois antérieurs occupés;
- 4) L'inventaire de ses ressources humaines et matérielles visant à établir sa capacité à administrer une entreprise de transport par taxi;
- 5) Des prévisions budgétaires couvrant une période d'au moins 12 mois et permettant d'évaluer la rentabilité de l'entreprise. Ces prévisions doivent être crédibles et fondées sur une évaluation sérieuse des profits envisagés et des dépenses qui seront encourues;
- 6) Tout document concernant le véhicule qui sera rattaché au permis tel qu'un contrat d'achat et le certificat d'immatriculation afin que la Commission puisse s'assurer que le véhicule rencontre les exigences notamment de l'article 22 du *Règlement sur le transport par taxi*;
- 7) Tout document attestant que le véhicule est adapté ou sera adapté pour le transport de personnes handicapées.

### **La délivrance de permis**

La délivrance d'un permis de taxi pour besoins particuliers repose sur la preuve présentée à la Commission, laquelle est particulière à chaque demande. Cette preuve est d'autant plus facilitée lorsque les intervenants de l'industrie, tels les intermédiaires en service de transport, s'impliquent dans une demande de permis et rendent disponible la documentation nécessaire pour appuyer la preuve et permettre de faire la démonstration de l'équilibre entre l'offre de services disponibles et les ressources nécessaires pour combler les besoins de transport des personnes handicapées. Cette implication peut se faire par une documentation actualisée, par la transmission d'observations selon la procédure prévue à la Commission, par le dépôt d'affidavits circonstanciés ou par leur présence lors de l'audience. Lorsqu'elle rend des décisions en cette matière, la Commission peut tenir compte de l'intérêt public.

## **Le bilan des 5 dernières années**

Depuis juin 2002, 583 demandes de permis pour besoins particuliers, soit pour effectuer du transport adapté exclusivement, ont été déposées à la Commission. 387 permis ont été délivrés pour cette période, dont 214 permis sont encore actifs au 31 août 2010. Il faut préciser qu'un permis a une durée limitée de 5 années, et que certains titulaires de permis délivrés il y a plus de 5 ans n'ont pas présenté une nouvelle demande de permis à la Commission et ne détiennent plus de permis.

Par ailleurs, il est important de noter qu'un permis régulier de propriétaire de taxi ne peut être délivré par la Commission, après le 10 juin 2009, que si le taxi qui y est attaché est accessible aux personnes handicapées, et ce, sauf si la Commission est d'avis que le nombre de taxis accessibles aux personnes handicapées est suffisant pour répondre aux besoins de ces personnes. Ainsi, pour la période s'échelonnant du 10 juin 2009 au 10 septembre 2010, 66 demandes de permis réguliers ont été déposées à la Commission. Cette dernière a délivré 46 permis réguliers de propriétaire de taxi dont 13 doivent être exploités avec un véhicule adapté.

## **Partie 4 – Les résultats de la Commission**

### **Recommandation de la Commission des transports et de l'environnement concernant les résultats de la Commission :**

**« Fournir un document énumérant les mesures utilisées par la Commission pour évaluer l'atteinte des résultats et un état de la situation au sujet des quatre objectifs non atteints. »**

---

#### **4.1 CONCERNANT LES INDICATEURS ET LES CIBLES**

Il importe de mentionner qu'un nouveau plan stratégique a été déposé à l'Assemblée nationale en juin 2010 soit après que la Commission des transports et de l'environnement se soit penché sur les activités de la Commission. Il couvre la période s'étendant d'avril 2009 à mars 2013.

En collaboration avec le ministère du Conseil exécutif, la Commission a procédé à un exercice méticuleux visant à définir, pour chacun des objectifs stratégiques qu'on y retrouve, des indicateurs de performance ainsi que des cibles à atteindre. C'est ainsi que des indicateurs ont été identifiés pour l'ensemble des treize objectifs stratégiques. Quant aux cibles, elles ont été définies pour neuf de ces treize objectifs, mais n'ont pu être établies pour les quatre autres objectifs et ce, pour l'une ou l'autre des raisons suivantes :

- l'atteinte de l'objectif est tributaire de facteurs externes à la Commission. C'est le cas par exemple de la mise en œuvre de la nouvelle définition d'un véhicule lourd qui entrera en vigueur par décret du gouvernement. La Commission se tient toutefois informée du déroulement du projet et prend les dispositions nécessaires pour en assurer l'implantation en temps requis ;
- il n'existe pas de données historiques à partir desquelles établir une cible. Citons en exemple la détermination de la proportion des conducteurs de véhicules lourds qui améliorent leur comportement à la suite de l'intervention de la Commission.

Le tableau synoptique du Plan stratégique 2009-2013 fait état de ces indicateurs et de ces cibles, qui sont également mentionnés au rapport annuel de gestion de la Commission. Quant au volet particulier de la reddition de comptes en matière de développement durable, celui-ci fait l'objet d'une section spécifique du rapport annuel de gestion, visant à faire état de nos réalisations en lien avec les objectifs et indicateurs identifiés dans notre Plan d'action de développement durable 2009-2013.

Afin de soutenir la mise en œuvre du plan stratégique, un plan d'action triennal est par ailleurs élaboré pour suivre concrètement l'évolution de l'atteinte des résultats obtenus. On y retrouve, pour chaque objectif, les différentes actions à mettre en œuvre, les unités administratives et les personnes responsables de leur réalisation, ainsi qu'un échéancier détaillé. Le suivi du plan d'action s'effectue à une fréquence d'environ 6 semaines lors des rencontres du conseil de direction de la Commission. Chaque gestionnaire doit alors faire un état de situation des activités qui relèvent de son secteur. De cette façon, il est possible de redresser rapidement une situation qui pourrait mettre en péril l'atteinte des objectifs de la Commission.

Enfin, les actions attendues ont été spécifiées aux gestionnaires dans leurs attentes annuelles.

## 4.2 CONCERNANT LES OBJECTIFS NON ATTEINTS DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Les quatre objectifs non atteints étaient prévus dans le Plan stratégique 2006-2009 de la Commission. Voici un état de situation pour chacun d'eux :

1. *« Avoir entrepris, d'ici 2007, des interventions à la suite d'événements routiers préoccupants. Pour ce faire, obtenir les renseignements complets et nécessaires. »*

La Commission intervient auprès des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds dont le comportement est à risque, en vue de les amener à agir de façon sécuritaire. Elle effectue ses interventions à partir des dossiers qui lui sont transmis par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) en vertu de sa politique administrative. Cette politique détermine les critères lui permettant de cibler les utilisateurs de véhicules lourds dont le comportement présente un risque pour les usagers de la route ou pour l'intégrité du réseau routier. Le dossier tenu par la SAAQ contient toutes les informations fiables actuellement disponibles (ex : accidents, infractions) en lien avec le comportement des transporteurs routiers.

Par ailleurs, ce dossier de comportement ne permet pas d'identifier certains événements préoccupants impliquant des transporteurs, qui peuvent avoir des conséquences importantes sur la sécurité du public et le réseau routier. C'est le cas, par exemple, lorsqu'une fermeture de route est causée par la perte du chargement ou le déversement du contenu d'un camion ou encore lorsqu'un véhicule lourd cause des dommages importants à un pont ou à une infrastructure routière.

La Commission souhaite être informée lorsque de tels événements se produisent pour pouvoir intervenir au besoin. Afin d'assurer un traitement équitable et impartial à tous les transporteurs, elle doit toutefois s'assurer de disposer d'une information fiable et complète sur tous les événements survenus au Québec. Elle a donc effectué des démarches auprès de divers partenaires gouvernementaux, en vue d'identifier une ou des sources lui permettant d'être informée systématiquement dès que de tels événements se produisent. Ces démarches ont permis de constater :

- que les développements informatiques initiés par certains partenaires, dont le ministère de la Sécurité publique, pourraient contribuer à l'atteinte de l'objectif visé ;
- qu'il pourrait toutefois être nécessaire de faire appel à plus d'une source d'information ;
- que les données disponibles devraient être analysées pour déterminer si elles permettent réellement d'atteindre l'objectif.

Dans ce contexte où l'atteinte des résultats visés dépend, dans une large mesure, des systèmes développés par ses partenaires, la Commission a choisi de ne pas reprendre cet objectif dans son Plan stratégique 2009-2013.

2. *« Avoir réalisé, en 2009, un bilan du mécanisme d'évaluation des sociétés de transport en commun. »*

La Commission a élaboré et mis en place, en 2004, un mécanisme particulier de suivi du comportement des sociétés de transport en commun, afin de donner suite aux dispositions prévues à la Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds de la SAAQ. Suivant ce mécanisme, chacune des neuf sociétés de transport en commun fait l'objet d'un audit de sécurité effectué par un inspecteur de la Commission. Pendant cet audit, l'inspecteur vérifie en entreprise les normes et les politiques mises en place par chaque société pour assurer la sécurité de ses activités de transport. Un suivi individuel des résultats est par la suite effectué par un membre de la Commission.

Le bilan de ce mécanisme d'évaluation a effectivement été réalisé en 2009. Diverses consultations ont été menées à cette fin, notamment auprès du personnel de la Commission concerné par le processus d'audit de sécurité, des sociétés de transport, ainsi que des partenaires gouvernementaux. Les résultats ont été analysés et ont permis de dégager des pistes d'amélioration. La Commission va donc poursuivre ce dossier, alors que des consultations auprès de ses partenaires sont prévues en vue de mettre en place un processus ajusté en 2010. C'est ainsi qu'un nouvel objectif stratégique a été intégré dans le Plan stratégique 2009-2013 : « *Objectif 1.1.3 Ajuster le mécanisme d'évaluation du comportement des sociétés de transport en commun. Cible : Mise en place du mécanisme révisé en 2010.* »

3. « *D'ici 2009, avoir intensifié au besoin les interventions auprès des titulaires de permis de taxi dont la qualité et la sécurité des services présentent des manquements. Pour ce faire, obtenir les renseignements nécessaires.* »

La Commission entend continuer à agir auprès des propriétaires de taxi dont le comportement va à l'encontre des objectifs de la Loi. Cependant, elle constate que l'information dont elle dispose pour cibler les propriétaires de taxi auprès desquels intervenir est souvent incomplète et fournie de façon épisodique. Elle a effectué au cours des dernières années des démarches auprès de divers partenaires dans le but d'obtenir des renseignements lui permettant de prendre des mesures appropriées à l'égard des personnes concernées.

Ces efforts semblent avoir porté fruit puisque Contrôle routier Québec, qui constitue un partenaire important pour identifier les personnes qui ne respectent pas les obligations légales et réglementaires relatives au transport par taxi, a intégré dans son plan d'action 2010, des objectifs d'amélioration de ses interventions en matière de délinquance économique. On s'attend, dans ce contexte, à ce que la Commission soit en mesure d'augmenter ses interventions auprès des titulaires de permis de taxi dont la qualité et la sécurité des services présentent des manquements. Ainsi, cet objectif se poursuit dans le cadre du plan stratégique 2009-2013 : « *Objectif 2.2.1 Poursuivre les interventions auprès des titulaires de permis de propriétaire de taxi dont la qualité et la sécurité des services présentent des manquements. Indicateur : évolution du nombre de décisions.* »

4. « *Avoir complété, d'ici 2008, la révision et l'automatisation de l'ensemble des processus décisionnels et opérationnels de la Commission.* »

Cet objectif réfère au projet Système intégré de mission (SIM), lequel est décrit de façon exhaustive dans la partie 1 du présent document portant sur les ressources informationnelles de la Commission. On y trouve l'historique du projet, l'échéancier, les coûts, ainsi qu'une description détaillée du projet et des bénéfices attendus. Le projet SIM se poursuit et fait l'objet d'un objectif du Plan stratégique 2009-2013 : « *Objectif 3.2.2 Compléter la refonte des systèmes informatiques soutenant les processus décisionnels et opérationnels de la Commission. Indicateur : fin de la refonte, Cible : 2013.* »

