



PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2023-2028

Commission des transports du Québec

Le contenu de cette publication a été produit par la Commission des transports du Québec.

Pour de plus amples renseignements, veuillez vous adresser à :

MONTRÉAL

Commission des transports du Québec
140, boulevard Crémazie Ouest, 11^e étage
Montréal (Québec) H2P 1C3

QUÉBEC

Commission des transports du Québec
200, chemin Sainte-Foy, 7^e étage
Québec (Québec) G1R 5V5

Téléphone : 1 888 461-2433

Télécopieur : 418 644-8034

Adresse courriel sécurisée sur le site Web : www.ctq.gouv.qc.ca/nous-joindre/

Il est possible de consulter ce document dans le site Web de la Commission à l'adresse suivante :
www.ctq.gouv.qc.ca.

Dépôt légal – 2024

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN pour la version électronique : 978-2-550-97236-5

Tous droits réservés pour tous les pays.

© Gouvernement du Québec – 2024

Table des matières

Message de la présidente	3
L'organisation en bref	4
Mission	6
Vision	6
Valeurs	7
Quelques données clés en matière de développement durable	8
Contributions de l'organisation au développement durable par le biais de politiques publiques	9
Contexte externe	10
Contexte interne	12
Contribution à la réalisation de la Stratégie gouvernementale de développement durable	14
Plan d'action de développement durable	15
Action 1 : Promouvoir l'achat de produits durables	15
Action 2 : Évaluer la durabilité des interventions stratégiques	16
Action 3 : Augmenter la part des acquisitions responsables	17
Action 4 : Favoriser la réduction, le réemploi et le recyclage de certains biens	18
Action 5 : Favoriser la mobilité durable des employés	19
Tableau synoptique	20

Message de la présidente

C'est avec plaisir que je vous présente le Plan d'action de développement durable 2023-2028 de la Commission des transports du Québec.

Ce plan s'inscrit dans la poursuite des engagements réalisés lors de l'exercice quinquennal précédent et répond aux attentes de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2023-2028.

Il concrétisera la contribution de notre organisation aux efforts déployés par l'ensemble des organismes publics pour bâtir un avenir pérenne.

Adapté au contexte de son rôle de tribunal administratif indépendant et impartial, qui circonscrit ses interventions en matière de développement durable, ce plan propose de réduire l'empreinte environnementale des activités courantes de la Commission par la réalisation de cinq grands engagements.

Ces priorités, qui se déclinent en actions diverses, sont la promotion de l'achat de produits durables, l'évaluation de la durabilité de nos interventions stratégiques, l'augmentation de la part des acquisitions responsables, la réduction, le réemploi et le recyclage de certains biens ainsi que l'adoption de comportements favorables à la mobilité durable.

Je remercie chaleureusement toutes les personnes qui ont travaillé à l'élaboration de ce plan et j'invite les membres du personnel à se l'approprier et à collaborer pleinement à sa mise en œuvre et à l'atteinte de nos objectifs.

<original signé>

France Boucher, avocate

Montréal, mars 2024

L'organisation en bref

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

Elle exerce tout d'abord, en tant que tribunal administratif, des pouvoirs de nature quasi judiciaire, en sanctionnant les propriétaires, les exploitants ou les conducteurs de véhicules lourds, le cas échéant, dont le comportement compromet la sécurité des usagers du réseau routier ou l'intégrité de ce dernier. Conformément aux pouvoirs que lui confère la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds (LPECVL), la Commission peut procéder à une enquête au terme de laquelle elle pourra rendre une décision, intervenir en cas de non-respect d'une décision par un transporteur ou un conducteur, et suspendre ou révoquer un permis si elle estime que son titulaire ne l'exploite pas selon les conditions prévues par la loi. Elle est aussi appelée à exercer des pouvoirs de sanction dans d'autres domaines du transport, soit le transport par autobus, le courtage en services de camionnage en vrac et le transport rémunéré de personnes par automobile.

La Commission agit par ailleurs comme un organisme de régulation économique spécialisé en délivrant des permis et des autorisations, de même qu'en fixant des tarifs. Ainsi, elle délivre des permis de transport par autobus, de courtage en services de camionnage en vrac, de transport maritime de passagers ainsi que des certificats d'aptitude ferroviaire. Elle accorde également des autorisations de systèmes de transport sous la responsabilité de répondants, en plus de veiller à ce que ces derniers respectent les obligations qui y sont rattachées. Depuis peu, elle fixe des cibles quant au nombre de véhicules à faibles émissions que devront atteindre, d'ici 2030, les répondants autorisés et les répartiteurs enregistrés.



2 289

Décisions rendues

du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

Enfin, elle remplit des fonctions purement administratives. En l'occurrence, elle tient des registres de transporteurs, d'intermédiaires en services de transport et de répartiteurs, de même qu'elle diffuse de l'information destinée à sa clientèle et au grand public.

La Commission relève du ministre des Transports et de la Mobilité durable. Nommés par le gouvernement du Québec, ses membres agissent, dans le cadre de leurs fonctions, avec célérité, indépendance et impartialité, en conformité avec leur code d'éthique.

Les processus décisionnels et administratifs de la Commission sont soutenus par une centaine de personnes nommées en vertu de la Loi sur la fonction publique.

96

Employés
au 31 mars 2023





Mission

À titre de tribunal administratif et d'organisme de régulation économique, la Commission contribue à assurer un comportement sécuritaire des transporteurs et des conducteurs, l'équité dans le domaine du transport au Québec ainsi que la protection du réseau routier. À cette fin, la Commission :

- impose des mesures correctives ou des sanctions aux transporteurs ou aux conducteurs dont le comportement est à risque ou qui ne se conforment pas à leurs obligations;
- délivre des permis et des autorisations, tient à jour des registres et des listes;
- fixe des tarifs de transport ainsi que des cibles de véhicules à faibles émissions.

Vision

Dans un contexte de transformation du domaine du transport, être reconnue comme une organisation performante qui contribue à améliorer le comportement et la conformité des transporteurs et des conducteurs, et qui offre avec célérité des services de qualité au moyen de processus revus et optimisés.

Valeurs

La diligence

Chaque membre du personnel fait preuve de célérité et d'efficacité dans l'exécution de ses fonctions et mandats.

L'impartialité

La Commission est libre de toute influence et de tout intérêt qui pourraient entraver la neutralité et l'équité de ses interventions.

La coopération

Chaque membre du personnel conduit ses relations et ses échanges de manière respectueuse et constructive.

La rigueur

Chaque membre du personnel agit avec professionnalisme, dans le respect des règles applicables.

L'engagement

Chaque membre du personnel participe avec conviction, par son action et son discours, à la réalisation de la mission de l'organisation.

Quelques données clés en matière de développement durable

Données	Description
100%	Proportion de salles d'audience équipée d'un système de visioconférence permettant la tenue d'audience à distance
95% ¹	Proportion des transactions au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds faites en ligne sur le site Web de la Commission
1 821	Notifications transmises de façon électronique dont des avis d'intention et de convocation à une audience

¹ Commission des transports du Québec (2023), *Rapport annuel de gestion 2022-2023*, page 65.

Contributions de l'organisation au développement durable par le biais de politiques publiques

Document organisationnel	Objectif	Lien avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2023-2028
Plan stratégique 2023-2027	Améliorer l'offre de services en ligne	Objectif 5.1 Placer le développement durable au centre des décisions du gouvernement
	Susciter l'engagement et cultiver le sentiment d'appartenance des membres du personnel	Objectif 4.3 Bâtir des collectivités dynamiques et innovantes
Plan de transformation numérique 2023-2027	Privilégier les interactions en ligne en vue de favoriser l'autonomie des citoyens et des entreprises dans leurs démarches avec la Commission	Objectif 5.5 Effectuer une transformation numérique gouvernementale responsable
Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024-2027	Favoriser l'accès et l'intégration à l'emploi de personnes handicapées en vue d'augmenter leur taux de représentativité	Objectif 3.2 Valoriser l'égalité et la diversité de notre société
Politique-cadre en matière de télétravail	Travailler en mode hybride notamment dans un souci de développement et de mobilité durable	Objectif 5.8 Opérer un changement vers des modes de déplacement plus durables

Contexte externe

Les accidents impliquant un véhicule lourd

La sécurité du transport par véhicule lourd est au cœur de la mission de l'organisation. En tant que tribunal administratif, la Commission est en effet notamment appelée à intervenir auprès des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds (PECVL) qui présentent un comportement déficient ou à risque et dont les dossiers lui sont transmis par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), conformément à ses politiques administratives.

Les interventions de la Commission auprès de cette importante clientèle, qui représente à elle seule plus de 55 000 transporteurs, s'inscrivent dans une perspective de développement durable en ce qu'elles reposent sur la protection de l'intégrité et de la vie des personnes, ainsi que sur la pérennité des infrastructures routières.

Les sociétés de transport en commun constituent également un sous-secteur non négligeable du réseau des PECVL auquel la Commission doit prêter une attention particulière.

Chaque accident impliquant une société de transport en commun suscite généralement un intérêt médiatique considérable, qui peut se répercuter sur la Commission appelée à intervenir, le cas échéant, auprès de celles qui sont susceptibles de présenter un risque pour la sécurité.

L'importance des organismes de courtage au Québec

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

Afin de pouvoir bénéficier de contrats publics, un exploitant doit être inscrit au Registre du camionnage en vrac (RCV)². En plus d'être inscrit au RCV, l'exploitant doit également être abonné aux services de courtage d'un titulaire de permis de courtage de la zone où il a son principal établissement.

Dans ce contexte, la Commission délivre des permis de courtage et approuve les règlements relatifs aux services de courtage, et ce, afin d'assurer une surveillance des postes ainsi qu'un traitement équitable des abonnés. Au 31 mars 2023, 78 organismes étaient titulaires de 94 permis de courtage en services de camionnage en vrac.

Les obligations gouvernementales en matière d'allègement réglementaire et de transformation numérique

Le Plan d'action gouvernemental en matière d'allègement réglementaire et administratif 2020-2025³, dont la réalisation s'échelonne jusqu'au 31 mars 2026, comporte trois objectifs de réduction du fardeau administratif, soit une diminution du nombre de formalités administratives (10 %), une réduction du volume des formalités administratives (15 %) et une baisse du coût des formalités administratives (20 %).

La Commission souscrit d'emblée à ces objectifs et souhaite réduire le fardeau réglementaire et administratif imposé aux entreprises avec lesquelles elle transige. Elle a d'ailleurs produit à cette fin son plan de réduction du fardeau administratif 2020-2025.

En outre, conformément à la Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023⁴, qui vise à offrir aux citoyens et aux entreprises des services publics plus intuitifs et conviviaux, tout en améliorant l'efficacité et la transparence de l'État, la Commission poursuivra sa transformation numérique. Elle compte ainsi répondre aux attentes de sa clientèle, et ce, conformément aux résultats de la consultation publique, tenue en avril 2019, sur la Stratégie de transformation numérique gouvernementale qui expriment notamment que 97 % des répondants souhaitent que les nouveaux services publics soient offerts en version numérique.

² Au 31 mars 2023, on dénombrait 5 079 abonnés détenant chacun une seule inscription au RCV mais pouvant exploiter plus d'un camion, soit 5 671 au total.

³ Ministère de l'Économie et de l'Innovation (2021), *Plan d'action gouvernemental en matière d'allègement réglementaire et administratif 2020-2025*, Moins de paperasse pour une relance innovante et efficace, Gouvernement du Québec, Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 132 pages : [Plan d'action gouvernemental en matière d'allègement réglementaire et administratif 2020-2025 | Gouvernement du Québec \(quebec.ca\)](https://www.quebec.ca/plan-daction-gouvernemental-en-matiere-dallegement-reglementaire-et-administratif-2020-2025).

⁴ Secrétariat du Conseil du trésor (2019), *Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023*, Gouvernement du Québec, Bibliothèque et Archives nationales du Québec, juin 2019, 39 pages : [À propos de la transformation numérique | Gouvernement du Québec \(quebec.ca\)](https://www.quebec.ca/la-propos-de-la-transformation-numerique).

Contexte interne

Une organisation agile et résiliente

La Commission est une petite organisation qui a su, au fil des ans, démontrer son efficacité et témoigner d'une grande capacité d'adaptation et d'innovation en améliorant constamment ses façons de faire, et ce, malgré une réduction de plus du tiers de ses effectifs en 10 ans et la prise en charge de plusieurs nouvelles obligations administratives.

Précurseure du développement et de l'utilisation des outils numériques dans les tribunaux administratifs, la Commission peut aujourd'hui compter sur les effets bénéfiques d'une transformation relativement avancée à ce chapitre. Son système intégré de mission, colonne vertébrale des activités de toutes les unités administratives, prend en effet en charge l'ensemble des processus d'affaires de la Commission ainsi que les services en ligne offerts en tout temps sur son site Web. Ceux-ci permettent notamment d'accéder à une multitude de renseignements en temps réel, et à sa clientèle de consulter, le cas échéant, son dossier en ligne ou d'effectuer diverses transactions.

Bien que la pandémie ait eu comme effet de ralentir ou d'interrompre momentanément certaines de ses activités, la Commission a su faire preuve de résilience et d'agilité, et transformer habilement les contraintes de la crise sanitaire en autant d'opportunités pour moderniser sa prestation de services et accélérer sa transformation numérique. Chaque membre du personnel, quelles que soient ses responsabilités, s'est ainsi rapidement mobilisé pour permettre à l'organisation de continuer de fournir des services de qualité à sa clientèle.

Il aura fallu pour cela favoriser, d'une part, l'utilisation de modes alternatifs de prestation de services, dont ceux offerts par voie numérique, et, d'autre part, mettre en place, en un temps record, les moyens requis afin de tenir toutes les audiences en visioconférence. Les résultats fournis par l'entremise du sondage post-transactionnel, disponible depuis l'été 2020, démontrent d'ailleurs avec éloquence l'engouement de la clientèle pour les services en ligne, qui se dit satisfaite de son expérience dans une proportion de 99 %. La Commission a également constaté une diminution de près de 50 % des plaintes fondées entre 2021 et 2022.

Les défis d'embauche, de rétention de personnel et de transfert des connaissances

La Commission a la chance de pouvoir compter sur une équipe de gestionnaires et sur des employés compétents et fidèles qui demeurent attachés à sa culture organisationnelle, partagent ses valeurs ainsi qu'un désir commun de contribuer à son

évolution. Au fil des ans, ce fort sentiment d'appartenance a même convaincu plusieurs employés ayant d'abord fait le choix de quitter l'organisation d'y revenir pour poursuivre leur carrière.

Assurément, la mise en commun de tous ces talents et savoirs constitue une puissante force à la source de la performance de la Commission. Elle génère de nombreux bénéfices, qu'il s'agisse de la satisfaction de sa clientèle, du maintien d'un bon climat de travail ou de la capacité de se transformer et d'innover dans une optique d'amélioration continue de ses processus et de ses services.

Cependant, la pandémie a eu pour effet de fragiliser le monde du travail et a fait ressortir, comme jamais auparavant, l'importance de porter une attention particulière aux ressources humaines. La fonction publique québécoise fait face à une vague de départs sans précédent, le taux de roulement du personnel augmente et les délais de dotation s'allongent. Des démissions sont remises en plus grand nombre au profit d'autres organisations publiques ou du secteur privé, ce qui tend entre autres à démontrer que les employés sont de moins en moins ancrés à une seule institution ou attachés à la fonction publique québécoise. Consciente de cette réalité en mouvance, la Commission travaille déjà activement afin de demeurer un employeur de choix, de mettre en place des mesures pour attirer encore davantage de bons candidats et de continuer à mobiliser et fidéliser le personnel.

Le nombre réduit d'employés que compte la Commission constitue par ailleurs un autre défi important en ce qu'il complique le partage et le transfert des compétences. Plusieurs postes sont en effet à expertise unique, ce qui met l'organisation à risque presque chaque fois qu'un employé la quitte. Le transfert des connaissances demeure également un enjeu puisqu'il n'est pas toujours possible de procéder à un jumelage avant un départ.

L'amélioration de nos façons de faire tout en continuant de répondre à nos obligations

La taille de l'organisation conjuguée à des contraintes budgétaires de plus en plus ressenties la rendent plus vulnérable lorsqu'elle doit composer avec la mise en place d'une réforme d'envergure, comme ce fut le cas lors de l'entrée en vigueur de la Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile, en octobre 2020.

Dans ce contexte, la Commission a dû en effet procéder à une refonte complète des processus d'affaires du secteur de transport par taxi, ce qui l'a contrainte à reporter le traitement de plusieurs priorités en matière de développement et d'amélioration d'autres processus, la privant ainsi des bénéfices attendus de ces modifications pour encore un certain temps.

Contribution à la réalisation de la Stratégie gouvernementale de développement durable

La Commission s'engage à contribuer à la réalisation de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2023-2028 en priorisant les actions suivantes :

- Action 1 : Promouvoir l'achat de produits durables;
- Action 2 : Évaluer la durabilité des interventions stratégiques;
- Action 3 : Augmenter la part des acquisitions responsables;
- Action 4 : Favoriser la réduction, le réemploi et le recyclage de certains biens;
- Action 5 : Favoriser la mobilité durable des employés.

Plan d'action de développement durable

Action 1 : Promouvoir l'achat de produits durables



La Commission favorisera l'achat de produits durables, c'est-à-dire de produits dont les caractéristiques sont préférables, compte tenu de l'environnement et de leurs retombées sociales, à celles de produits comparables⁵.

Numéro du sous-objectif de la SGDD	Indicateurs	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027	Cible 2027-2028
1.3.2	1.1 Nombre de capsules d'information en lien avec l'acquisition de produits durables transmises annuellement aux agents acheteurs	1	1	1	1	1

⁵ Source : Stratégie gouvernementale de développement durable, annexe 5, page116

Action 2 : Évaluer la durabilité des interventions stratégiques



La stratégie gouvernementale de développement durable 2023-2028 compte un outil d'évaluation de la durabilité visant à s'assurer que les principes de développement durable et les enjeux relatifs à la lutte contre les changements climatiques sont pris en compte dans les interventions de l'administration gouvernementale. À cet égard, la Commission s'engage à intégrer progressivement les considérants prévus à cet outil à ses réflexions stratégiques.

Numéro du sous-objectif de la SGDD	Indicateurs	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027	Cible 2027-2028
5.1.1	2.1 Proportion annuelle des interventions structurantes de la Commission ayant fait l'objet d'une évaluation de la durabilité	50 %	60 %	65 %	75 %	80 %

Action 3 : Augmenter la part des acquisitions responsables



Afin de contribuer à la performance gouvernementale en matière d’acquisition responsable, la Commission prend un engagement visant à favoriser l’achat de biens, de services ou de travaux qui ont recours à une composante d’achat ayant un effet reconnu sur la réduction des impacts environnementaux, la création de bénéfices sociaux ou le développement durable.

Numéro du sous-objectif de la SGDD	Indicateurs	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027	Cible 2027-2028
5.4.1	3.1 Proportion des appels d’offres publics intégrant au moins une composante responsable	20 %	25 %	35 %	45 %	50 %

Action 4 : Favoriser la réduction, le réemploi et le recyclage de certains biens



En vue de prioriser la réduction à la source et le réemploi comme le prévoit la stratégie gouvernementale, la Commission disposera de son mobilier et de ses équipements informatiques de façon écoresponsable.

Numéro du sous-objectif de la SGDD	Indicateurs	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027	Cible 2027-2028
5.7.1	4.1 Proportion du mobilier excédentaire qui fait l'objet d'une disposition écoresponsable	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
	4.2 Proportion des équipements informatiques désuets qui font l'objet d'une disposition écoresponsable	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
	4.3 Nombre de capsules d'information en lien avec la valorisation des matières résiduelles publiées annuellement sur le site intranet	1	2	2	2	2

Action 5 : Favoriser la mobilité durable des employés



La réduction des émissions de gaz à effet de serre est l'un des défis prioritaires identifié à la stratégie gouvernementale et, en vue d'y contribuer, la Commission sensibilisera périodiquement les membres de son personnel aux solutions de rechange à l'auto-solo.

Numéro du sous-objectif de la SGDD	Indicateurs	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027	Cible 2027-2028
5.8.2	5.1. Nombre de capsules d'information en lien avec la mobilité durable publiées annuellement sur le site intranet	1	2	2	2	2

Tableau synoptique

Numéro du sous-objectif de la SGDD	Actions	Indicateurs	Cibles				
			23-24	24-25	25-26	26-27	27-28
1.3.2	1 Promouvoir l'achat de produits durables	1.1 Nombre de capsules d'information en lien avec l'acquisition de produits durables transmises annuellement aux agents acheteurs	1	1	1	1	1
5.1.1	2 Évaluer la durabilité des interventions stratégiques	2.1 Proportion annuelle des interventions structurantes de la Commission ayant fait l'objet d'une évaluation de la durabilité	50 %	60 %	65 %	75 %	80 %
5.4.1	3 Augmenter la part des acquisitions responsables	3.1 Proportion des appels d'offres publics intégrant au moins une composante responsable	50 %	65 %	65 %	75 %	80 %
5.7.1	4 Favoriser la réduction, le réemploi et le recyclage de certains biens	4.1 Proportion du mobilier excédentaire ayant fait l'objet d'une disposition écoresponsable	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
		4.2 Proportion des équipements informatiques désuets ayant fait l'objet d'une disposition écoresponsable	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
		4.3 Nombre de capsules d'information en lien avec la valorisation des matières résiduelles publiées annuellement sur le site intranet	1	2	2	2	2
5.8.2	5 Favoriser la mobilité durable des employés	5.1 Nombre de capsules d'information en lien avec la mobilité durable publiées annuellement sur le site intranet	1	2	2	2	2

