

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2022-2023

COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC



COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC



2022—

Rapport annuel de gestion

2023

Le contenu de cette publication a été produit par les membres du comité de direction avec la participation des membres du personnel de la Commission des transports du Québec.

Une version accessible de ce document est disponible.

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 rapport dans le site Web de la Commission à l'adresse suivante : www.ctq.gouv.qc.ca.

Dépôt légal – 2023

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN pour la version électronique : 978-2-550-94583-3

ISBN pour la version imprimée : 978-2-550-94582-6

© Gouvernement du Québec, 2023

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

Imprimé sur Rolland Enviro® Digital 120 M texte et 200 M couverture. Ce papier contient 100 % de fibres recyclées durables, est fabriqué avec un procédé sans chlore et à partir d'énergie biogaz et désigné par Garant des forêts intactes^{MC}.



100 %

PCF



PERMANENT

MESSAGE DE LA MINISTRE

Madame Nathalie Roy
Présidente de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement, Québec



Madame la Présidente,

J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2022-2023 de la Commission des transports du Québec, conformément aux dispositions prévues à la Loi sur l'administration publique.

Ce rapport fait état, auprès des parlementaires et des citoyennes et citoyens, des résultats atteints en fonction des engagements de la Commission, notamment au regard de son Plan stratégique 2018-2023 et de sa nouvelle Déclaration de services aux citoyens.

Ce document rend compte également de l'utilisation des ressources humaines, financières et informationnelles de la Commission, et répond aux exigences législatives et gouvernementales en la matière.

Il présente en outre les résultats relatifs à l'exercice de sa juridiction et de ses fonctions de régulation.

Je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

<original signé>

La ministre des Transports et de la Mobilité durable
Geneviève Guilbault
Québec, septembre 2023

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

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

Madame la Ministre,

Conformément à la Loi sur l'administration publique, j'ai le plaisir de vous soumettre le Rapport annuel de gestion 2022-2023 de la Commission des transports du Québec pour la période comprise entre le 1^{er} avril 2022 et le 31 mars 2023. Il vous est transmis afin que vous puissiez le déposer à l'Assemblée nationale.

Le rapport rend compte des résultats obtenus au regard des cibles fixées dans le plan stratégique, des engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyens, ainsi que des autres exigences législatives et réglementaires auxquelles la Commission est assujettie. Ce document présente également les résultats atteints relativement à ses activités courantes.

Ce bilan témoigne du professionnalisme et de l'engagement constants des membres, des gestionnaires et du personnel de la Commission pour en faire une organisation toujours plus performante. Qu'il me soit permis de leur exprimer ma reconnaissance pour tout le travail accompli afin de réaliser pleinement notre mission.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de ma considération distinguée.

La présidente,

<original signé>

France Boucher, avocate
Montréal, septembre 2023

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE LA MINISTRE	V
MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE	VII
LA DÉCLARATION SUR LA FIABILITÉ DES DONNÉES	1
1. LA COMMISSION	3
LA COMMISSION EN QUELQUES CHIFFRES.....	5
1.1 Les faits saillants.....	7
1.2 L'organisation.....	9
1.3 Notre mission	10
1.4 Notre vision	10
1.5 Nos valeurs.....	10
1.6 L'organigramme	11
2. LES RESSOURCES	13
2.1 Les ressources humaines	15
2.1.1 La gestion de l'effectif	15
2.1.2 La planification de la main-d'œuvre	17
2.1.3 L'accès à l'égalité en emploi	18
2.1.3.1 Les membres des minorités visibles et ethniques, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées	18
2.1.3.2 L'égalité entre les femmes et les hommes	22
2.1.4 La formation et le perfectionnement des membres du personnel.....	23
2.2 Les ressources financières	24
2.2.1 Les revenus et les dépenses	24
2.2.2 Les contrats de service	26

2.3 Les ressources informationnelles	27
2.3.1 Le système intégré de mission (SIM)	27
2.3.2 Le sommaire des réalisations annuelles	27
2.3.3 La valeur induite sur la performance organisationnelle	28
3. L'EXERCICE DE LA JURIDICTION ET DES FONCTIONS DE RÉGULATION	29
3.1 Les champs de compétence	31
3.1.1 Le transport par véhicule lourd	31
3.1.1.1 Les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds (PEVL)	32
3.1.1.2 Les conducteurs de véhicules lourds (CVL)	34
3.1.1.3 Les intermédiaires en services de transport	35
3.1.2 Le camionnage en vrac	35
3.1.3 Le transport rémunéré de personnes par automobile	35
3.1.4 Le transport par autobus	37
3.1.5 Le transport maritime	38
3.1.6 Le transport ferroviaire	39
3.2 Les inspections	39
3.3 Les décisions	40
3.3.1 Par les membres	40
3.3.2 Par les personnes désignées	41
3.3.3 L'évolution du nombre de décisions rendues	41
3.4 La réévaluation des décisions	42
3.4.1 La révision	42
3.4.2 L'appel	43
4. LES RÉALISATIONS PAR RAPPORT AU PLAN STRATÉGIQUE 2018-2023.....	45
4.1 Le sommaire des résultats 2022-2023 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2018-2023	47
ENJEU 1 – Des effets durables sur la sécurité et une régulation actualisée	47
ENJEU 2 – Une prestation de services de qualité	48
ENJEU 3 – Le maintien d'une équipe compétente et engagée	49

4.2 Les résultats détaillés 2022-2023 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2018-2023	49
ENJEU 1 – Des effets durables sur la sécurité et une régulation actualisée	50
ENJEU 2 – Une prestation de services de qualité	55
ENJEU 3 – Le maintien d’une équipe compétente et engagée	58
5. LES SERVICES À LA CLIENTÈLE	63
5.1 Les services offerts	65
5.2 Les réalisations par rapport à la Déclaration de services aux citoyens	66
5.2.1 Résultats relatifs aux engagements portant sur la qualité des services	67
5.2.2 Résultats relatifs aux engagements portant sur les normes de service	68
6. L’APPLICATION DES OBLIGATIONS LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES	71
6.1 L’accès à l’information et la protection des renseignements personnels	73
6.2 Le développement durable	75
6.3 La divulgation d’actes répréhensibles	77
6.4 L’emploi et la qualité de la langue française dans l’Administration	78
6.5 L’allégement réglementaire et administratif	79
6.6 La Politique de financement des services publics	82
ANNEXES	83
ANNEXE I L’ORGANIGRAMME	85
ANNEXE II PLAN STRATÉGIQUE – TABLEAU SYNOPTIQUE	87
ANNEXE III LES LOIS ET LES RÈGLEMENTS APPLIQUÉS EN TOUT OU EN PARTIE PAR LA COMMISSION	88
ANNEXE IV LE CODE D’ÉTHIQUE ET LES RÈGLES DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DE LA COMMISSION	90
ANNEXE V LISTE DES TABLEAUX ET DES GRAPHIQUES	93

LA DÉCLARATION SUR LA FIABILITÉ DES DONNÉES

Les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité, laquelle porte sur la fiabilité des données du rapport et des contrôles y afférents.

Les résultats et les données du Rapport annuel de gestion 2022-2023 de la Commission :

- > décrivent fidèlement la mission et les mandats de l'organisme ;
- > présentent les orientations stratégiques, les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre ainsi que les résultats obtenus ;
- > fournissent des informations au sujet desquelles un examen effectué par une société externe n'a révélé aucun élément qui pourrait laisser croire qu'elles ne sont pas fiables.

Je déclare donc que les données incluses dans le présent rapport correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2023 et que ces renseignements ainsi que les contrôles y afférents sont fiables.

La présidente,

<original signé>

France Boucher, avocate
Montréal, septembre 2023



LA COMMISSION

LA COMMISSION EN QUELQUES CHIFFRES

(AU 31 MARS 2023)



96

Employés



12 178 000

Budget de dépenses



2 289

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



55 015

Inscriptions au Registre des PEVL



833

Permis de transport par autobus



2

Autorisations d'un système de transport rémunéré de personnes par automobile

140

Répartiteurs enregistrés



158

Permis de transport maritime



94

Permis de courtage en services de camionnage en vrac



13

Certificats d'aptitude en transport ferroviaire

1 LA COMMISSION

1.1 Les faits saillants

Le 50^e anniversaire de la Commission

L'année 2023 marque les 50 ans d'existence de la Commission des transports du Québec. Depuis sa création, la Commission joue un rôle de premier plan dans la sécurité routière et la protection du réseau routier, ainsi que dans le maintien de la vitalité économique dans le domaine des transports. Elle a évolué au fil des importantes transformations qui ont jalonné ce demi-siècle d'histoire et continue de se distinguer en tant que tribunal administratif d'avant-garde, reconnu pour sa grande crédibilité auprès de l'industrie. La satisfaction de la clientèle étant au cœur de ses priorités, la Commission demeure engagée dans l'amélioration continue de ses services, de ses compétences et de sa performance.

Une nouvelle Déclaration de services aux citoyens

Le 17 mai 2022, la Commission a publié sa nouvelle Déclaration de services aux citoyens. Cette dernière n'avait pas été entièrement revue depuis 2013, et une refonte était devenue nécessaire dans le contexte de l'adoption de la Loi sur le transport rémunéré de personnes par automobile (LTRPA) et de l'évolution technologique des 10 dernières années.

Reposant sur une analyse comparative menée auprès d'autres ministères et organismes gouvernementaux, cette déclaration détermine une gamme complète d'engagements qui orienteront l'offre de services à la clientèle au cours des prochaines années.

La hausse des tarifs de transport par taxi et l'instauration d'une modulation tarifaire

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

À la suite d'une audience publique tenue le 29 mars 2022 sur l'opportunité de modifier les tarifs en matière de transport rémunéré de personnes par automobile, la Commission en autorisait, le 9 juin 2022, une première augmentation depuis 2018.

Et pour la première fois de son histoire, la Commission a également accordé une modulation tarifaire selon la période de la journée, soit un tarif de jour et un tarif de nuit pour les courses effectuées entre 23 h et 5 h. Cette décision a pris effet le 12 septembre 2022.

La fixation des cibles d'automobiles à faibles émissions

La LTRPA établit à 30 % le pourcentage d'automobiles à faibles émissions qui devront être utilisées, à partir de 2030, pour offrir du transport rémunéré de personnes par automobile. À cet égard, la Commission doit fixer, pour chacun des répondants autorisés et des répartiteurs inscrits, les cibles d'automobiles à faibles émissions qui lui sont applicables à compter du 10 octobre 2022, lesquelles devront être par ailleurs révisées tous les trois ans. Des suivis seront réalisés annuellement afin de s'assurer qu'elles sont atteintes.

Depuis janvier 2023, la Commission a rendu 17 décisions aux fins de fixer de telles cibles et cet exercice se poursuivra au cours de la prochaine année. Pour ce faire, la Commission tient compte des particularités régionales, de la disponibilité des ressources nécessaires et de tout autre renseignement pertinent que lui transmettent les personnes visées.

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

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

À cette fin, la Commission a réalisé, en 2021-2022, une première analyse de l'évolution des dossiers de comportement d'une cohorte de 218 CVL ayant fait l'objet d'une décision de la Commission en 2016-2017. Les résultats obtenus démontrent que 93,6 % d'entre eux avaient maintenu un meilleur comportement deux ans après qu'une décision du tribunal les concernant a été rendue.

Une seconde analyse a été réalisée en 2022-2023 afin de suivre l'évolution des dossiers de ces mêmes CVL trois ans après une décision rendue par la Commission. Or, les résultats obtenus démontrent que 96,8 % avaient maintenu un meilleur comportement, soit une légère progression par rapport à l'année précédente.

Il importe par ailleurs de mentionner que cette analyse a également permis de constater que le seul fait d'être informés par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) du transfert de leur dossier au tribunal a induit une amélioration du comportement chez 60,6 % des CVL visés, soit 132 sur 218.

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

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

L'un des objectifs du Plan stratégique 2018-2023 de la Commission vise l'amélioration des processus qui soutiennent les décisions rendues dans l'exercice de ses fonctions juridictionnelles les plus courantes. Le rapport d'analyse à ce sujet, déposé au cours de l'année 2021-2022, suggérait plusieurs pistes d'amélioration concernant principalement les processus de mise au rôle, assorties d'un échéancier de réalisation.

Au 31 mars 2023, 86 % des modifications proposées au rapport d'analyse étaient en place, dépassant ainsi la cible de 80 % fixée par le plan stratégique.

Entre autres solutions visant la réduction des délais de traitement, soulignons la mise en place d'un processus de suggestions communes proposées par les parties au tribunal avant d'être entendues, afin de réduire le nombre de dossiers en attente d'une audience, ainsi que l'ajout d'une salle d'audience au nouveau bureau de Montréal afin d'accélérer la mise au rôle des dossiers.

Une nouvelle adresse à Montréal

Après presque 30 ans à la même adresse, la Commission a dû relocaliser son bureau de Montréal. Le personnel a été accueilli, le 20 juillet 2022, dans le nouvel immeuble situé au 140, boulevard Crémazie Ouest. Ce projet a notamment permis de moderniser l'aménagement des locaux de la Commission afin de les rendre plus sécuritaires, fonctionnels et ergonomiques, et de faciliter d'autant la réalisation de la mission de l'organisation. Ainsi, l'aménagement de toutes les salles d'audience et de médiation ainsi que de la zone d'accueil de la clientèle a été conçu afin d'offrir un service optimal aux administrés et à la clientèle.

1.2 L'organisation

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

Elle exerce tout d'abord, en tant que tribunal administratif, des pouvoirs de nature quasi judiciaire, en sanctionnant les propriétaires, les exploitants ou les conducteurs de véhicules lourds, le cas échéant, dont le comportement compromet la sécurité des usagers du réseau routier ou l'intégrité de ce dernier. Elle est aussi appelée à exercer des pouvoirs de sanction dans d'autres domaines du transport, soit le transport par autobus, le courtage de services de camionnage en vrac et le transport rémunéré de personnes par automobile.

La Commission agit par ailleurs comme un organisme de régulation économique spécialisé en délivrant des permis et des autorisations, de même qu'en fixant des tarifs. Ainsi, elle délivre des permis de transport par autobus, de courtage en services de camionnage en vrac, de transport maritime de passagers ainsi que des certificats d'aptitude ferroviaire. Elle accorde également des autorisations de systèmes de transport sous la responsabilité de répondants, en plus de veiller à ce que ces derniers respectent les obligations qui y sont rattachées. 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.

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 également soutenus par environ une centaine de personnes nommées en vertu de la Loi sur la fonction publique.

1.3 Notre mission

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

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

1.4 Notre vision

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

1.5 Nos valeurs

Pour accomplir sa mission, la Commission privilégie les valeurs suivantes :

L'impartialité

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

L'intégrité

Chaque membre du personnel se conduit d'une manière honnête et juste, et adopte un comportement sans reproche.

Le respect

La Commission traite sa clientèle, ses partenaires et les membres de son personnel avec égard et considération.

La rigueur

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

L'engagement

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

1.6 L'organigramme

L'organigramme au 31 mars 2023 se trouve à l'annexe I.



LES RESSOURCES

2 LES RESSOURCES

2.1 Les ressources humaines

2.1.1 La gestion de l'effectif

L'effectif utilisé est comptabilisé en heures rémunérées. Encore cette année, la Commission a respecté le niveau fixé par le Conseil du trésor. La donnée annuelle sur la consommation est obtenue en additionnant les heures travaillées et les heures supplémentaires effectuées.

Tableau 1

EFFECTIF UTILISÉ (Au 31 mars, en heures rémunérées)			
	2023	2022	Écart
Niveau	225 114	225 114	0
Consommation	182 697	198 379	(15 682)

L'écart constaté entre le niveau d'effectif octroyé et la consommation réelle annuelle résulte principalement d'un ensemble de circonstances imprévisibles. Ainsi, les absences non rémunérées (p. ex. : congé sans traitement) conjuguées à des délais de dotation accentués par la pénurie de main-d'œuvre diminuent la consommation d'heures rémunérées.

Les deux tableaux qui suivent font respectivement état de la répartition de l'effectif par catégorie d'emploi et par secteur d'activité.

Tableau 2

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF UTILISÉ SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI (Au 31 mars 2023)				
Catégorie d'emploi	Heures travaillées	Heures supplémentaires	Total des heures rémunérées ¹	Total transposé en ETC ²
Présidente, membres et personnel d'encadrement	27 517	–	27 517	15,1
Personnel professionnel	60 252	959	61 211	33,5
Personnel technique et de bureau	93 842	127	93 969	51,5
Total	181 611	1 086	182 697	100,1

En 2021-2022, le nombre total des heures rémunérées était de 198 379, alors que ce total transposé en ETC se chiffrait à 108,62.

Tableau 3

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF ³ SELON LE SECTEUR D'ACTIVITÉ (Au 31 mars, en nombre de personnes)			
Secteur d'activité	2023	2022	Écart
Tribunal	20	23	(3)
Services à la clientèle et inspection	36	37	(1)
Services administratifs	17	19	(2)
Services juridiques	13	12	1
Secrétariat, communications, développement stratégique et optimisation des processus	10	12	(2)
Total	96	103	(7)

Les écarts constatés résultent principalement des quelques postes vacants qui étaient en cours de dotation au 31 mars 2023.

1. Au 31 mars 2023, la Commission comptait 102 employés tous statuts confondus (régulier, occasionnel, étudiant et stagiaire). Les données qui figurent au tableau 2 proviennent du *Rapport de suivi des heures rémunérées 2022-2023*, extrait de l'application SINBAD et dont la date de référence n'était pas le 31 mars 2023.
2. Le total transposé en ETC (équivalent temps complet) s'obtient en divisant le nombre total des heures rémunérées (heures travaillées + heures supplémentaires) par 1 826,3 heures, donnée qui correspond au nombre total d'heures effectuées, en une année, par un employé qui travaille à raison de 35 heures par semaine.
3. Il s'agit des 96 employés permanents (dont ceux en préretraite), temporaires ou occasionnels ayant un contrat de plus d'un an, nommés en vertu de la Loi sur la fonction publique. Ce nombre inclut également les titulaires d'un emploi supérieur (TES), soit la présidente ainsi que huit membres de la Commission, nommés par décret gouvernemental.

2.1.2 La planification de la main-d'œuvre

La Commission se conforme aux exigences gouvernementales en matière d'embauche du personnel et, dans ce contexte, s'assure de renouveler et de rajeunir son effectif. Le tableau suivant fait état des personnes embauchées au cours de la période de référence.

Tableau 4

RÉPARTITION DES PERSONNES EMBAUCHÉES ⁴ SELON LE STATUT D'EMPLOI ⁵ (En 2022-2023)	
Statut d'emploi	Nombre
Régulier	9
Occasionnel	5
Étudiant	2
Stagiaire	2
Total	18

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

Tableau 5

RÉPARTITION DES PERSONNES AYANT PRIS LEUR RETRAITE SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI ⁶ (Pour l'exercice, en nombre de personnes)			
Catégorie d'emploi	2022-2023	2021-2022	2020-2021
Personnel d'encadrement	0	0	0
Personnel professionnel	3	1	1
Personnel technique et de bureau	0	1	2
Total	3	2	3

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

5. Ces données excluent les TES.

6. Voir la note précédente.

Tableau 6

ÉVOLUTION DU TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE ⁷ DU PERSONNEL RÉGULIER (Pour l'exercice, en pourcentage)		
2022-2023	2021-2022	2020-2021
19,35	13,86	9,09

En 2022-2023, trois employés sont partis à la retraite. Neuf employés ont par ailleurs démissionné de la fonction publique, ce qui représente la moitié des départs au cours de la période de référence, une proportion sans égale jusque-là.

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

2.1.3 L'accès à l'égalité en emploi

La Commission est soucieuse d'atteindre les cibles gouvernementales en matière de représentativité des groupes cibles et elle prend tous les moyens utiles pour y arriver. Ainsi, la Direction des ressources humaines et matérielles informe tous les gestionnaires des classes d'emploi où l'on trouve des personnes qualifiées provenant de groupes cibles et leur présente systématiquement leurs candidatures en priorité.

2.1.3.1 Les membres des minorités visibles et ethniques, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées

Le taux d'embauche

Le tableau suivant fait état du nombre de membres des minorités visibles et ethniques, d'anglophones, d'autochtones et de personnes handicapées embauchés au cours de l'exercice. En 2022-2023, la Commission a embauché 11 personnes issues des groupes cibles. Le tableau précise également le taux d'embauche des membres de chacun de ces groupes par statut d'emploi.

7. Calculé selon la formule suivante :

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

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

Tableau 7

TAUX D'EMBAUCHE ⁸ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI ⁹ (Au 31 mars 2023, en pourcentage)							
Statut d'emploi	Embauche totale	Nombre de personnes embauchées selon le groupe cible					Taux d'embauche par statut d'emploi
		Minorités visibles et ethniques	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	
Régulier	9	8	0	0	0	8	88,9
Occasionnel	5	0	0	0	0	0	0
Étudiant	2	1	1	0	0	2	100
Stagiaire	2	1	0	0	0	1	50
Total	18	10	1	0	0	11	61,1

Afin d'augmenter considérablement la présence des membres des groupes cibles dans la fonction publique, le gouvernement s'est doté d'un objectif d'embauche annuel de 25 %. Cet objectif s'applique à tous les groupes cibles et vise tous les statuts d'emploi (régulier, occasionnel, étudiant et stagiaire).

Tableau 8

ÉVOLUTION DU TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI (Au 31 mars, en pourcentage)			
Statut d'emploi	2023	2022	2021
Régulier	88,9	25	75
Occasionnel	0	12,5	0
Étudiant	100	0	100
Stagiaire	50	0	0

8. Le taux d'embauche selon le statut d'emploi représente la proportion entre le nombre total de personnes visées dans un statut d'emploi donné par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2022-2023 et ayant ce statut d'emploi.

9. Voir la note 3.

Le taux de représentativité

Au 31 mars 2023, la Commission comptait 9 TES et 83 employés réguliers, pour un total de 92 personnes¹⁰. C'est à partir de cette donnée que se calcule le taux de représentativité des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées.

Le tableau ci-après présente l'évolution, sur trois exercices, du taux de représentativité annuel de chacun de ces groupes.

Tableau 9

ÉVOLUTION DU TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES EXCLUANT CEUX DES MINORITÉS VISIBLES ET ETHNIQUES (Au 31 mars)						
Groupe cible	2023		2022		2021	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)
Anglophones	2	2,2	2	2,1	2	2
Autochtones	1	1,1	1	1	1	1
Personnes handicapées	1	1,1	1	1	2	2

À la fin de l'exercice, la Commission comptait, à l'exclusion des TES, 83 employés réguliers et 8 employés occasionnels, dont 4 fournissaient une prestation de travail à temps plein¹¹.

Le tableau suivant présente l'évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques (MVE) pour les régions administratives de Montréal-Laval et de la Capitale-Nationale.

10. Au 31 mars 2023, on dénombrait une présidente et huit membres. Par ailleurs, le personnel d'encadrement comptait 8 personnes, tandis que 29 personnes faisaient partie du personnel professionnel et que 46 autres composaient le groupe du personnel technique (25) et de bureau (21).

11. Au 31 mars 2023, il s'agissait de 8 gestionnaires, de 31 personnes faisant partie du personnel professionnel et de 52 autres réparties entre le groupe du personnel technique (25) et celui du personnel de bureau (27).

Tableau 10

ÉVOLUTION DU TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES MINORITÉS VISIBLES ET ETHNIQUES PAR RÉGION (Au 31 mars)						
Région	2023		2022		2021	
	Nombre d'employés réguliers et occasionnels du groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif du groupe de référence (%)	Nombre d'employés réguliers et occasionnels du groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif du groupe de référence (%)	Nombre d'employés réguliers et occasionnels du groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif du groupe de référence (%)
Montréal-Laval	28	47,5	26	41,3	27	43,6
Capitale-Nationale	3	8,8	1	2,5	1	2,6

Par rapport à la cible gouvernementale de 41 % fixée pour les membres des MVE de la région de Montréal-Laval, la Commission a atteint un taux de représentativité de 47,5 %. Cette cible était établie à 12 % pour la Capitale-Nationale, alors que le taux de représentativité atteint par la Commission a été de 8,8 % pour cette région. Ce résultat s'explique surtout par le faible nombre de candidatures des membres des MVE lors de la dotation des postes de la Capitale-Nationale.

Tableau 11

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES MINORITÉS VISIBLES ET ETHNIQUES AU SEIN DU PERSONNEL D'ENCADREMENT (Au 31 mars 2023)		
Catégorie d'emploi	Nombre	Pourcentage
Personnel d'encadrement	3	37,5

À la fin de l'exercice, la Commission comptait trois membres des MVE parmi ses gestionnaires. La cible de représentativité gouvernementale de 6 % pour l'ensemble du personnel d'encadrement a ainsi été largement dépassée.

2.1.3.2 L'égalité entre les femmes et les hommes

Le taux d'embauche

Tableau 12

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES PAR STATUT D'EMPLOI ¹² (Au 31 mars 2023, en pourcentage)			
Statut d'emploi	Nombre de personnes embauchées	Nombre de femmes embauchées	Taux d'embauche
Régulier	9	7	77,8
Occasionnel	5	4	80
Étudiant	2	2	100
Stagiaire	2	1	50
Total	18	14	77,8

Le taux de représentativité

Au 31 mars 2023, les femmes comptaient pour 64,1 % de l'effectif régulier de la Commission comparativement à 65 % au cours de l'exercice précédent.

Le tableau qui suit montre le taux de représentativité des femmes par catégorie d'emploi.

Tableau 13

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES PAR CATÉGORIE D'EMPLOI (Au 31 mars 2023, en pourcentage)			
Catégorie d'emploi	Effectif total ¹³ (femmes et hommes)	Nombre de femmes	Taux de représentativité
Présidente et membres	9	6	66,7
Personnel d'encadrement	8	5	62,5
Personnel professionnel	29	16	55,2
Personnel technique	25	13	52
Personnel de bureau	21	19	90,5
Total	92	59	64,1

12. Voir la note 1.

13. Ces données sont calculées à partir du nombre de personnes faisant partie de l'effectif régulier (92).

2.1.4 La formation et le perfectionnement des membres du personnel¹⁴

En 2022-2023, une somme de 81 538 \$, dont près de 73 % représentaient le traitement des personnes visées, a été consacrée au maintien de l'expertise des employés de la Commission et au développement de leurs compétences.

Tableau 14

NOMBRE DE JOURS DE FORMATION SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI (Au 31 mars)		
Catégorie d'emploi	2022-2023	2021-2022
Présidente et membres	34	15
Personnel d'encadrement	14	8
Personnel professionnel	59	69
Personnel technique et de bureau	52	48

Les tableaux qui suivent fournissent des données relativement à la répartition des dépenses de formation ainsi qu'à leur évolution.

Tableau 15

RÉPARTITION DES DÉPENSES TOTALES DE FORMATION SELON L'ORIENTATION (Au 31 mars, en dollars)		
Orientation	2022-2023	2021-2022
Favoriser le développement des compétences en emploi	69 504	35 657
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	5 582	10 237
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	4 475	7 895
Répondre aux exigences gouvernementales (santé et sécurité)	1 977	942
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	0	2 688
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	0	0

14. Par souci de cohérence avec les autres résultats présentés dans ce rapport, les données incluses dans les trois tableaux qui suivent couvrent la période allant du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023. Par ailleurs, la Commission rend compte de ses dépenses de formation, pour l'année civile, auprès de Revenu Québec et de la Commission des partenaires du marché du travail.

Tableau 16

ÉVOLUTION DE QUELQUES DONNÉES RELATIVES À LA FORMATION (Au 31 mars)		
	2022-2023 ¹⁵	2021-2022
Formation par personne (en nombre moyen de jours)	1,7	1,4
Pourcentage de la masse salariale ¹⁶	1 ¹⁷	0,7
Somme allouée par personne (en dollars)	849	557

2.2 Les ressources financières

2.2.1 Les revenus et les dépenses

La Commission est un organisme budgétaire dont les crédits, votés par l'Assemblée nationale, font partie du portefeuille (programme 1, élément 4) du ministère des Transports et de la Mobilité durable (MTMD). Ses revenus, qui proviennent des droits et des frais qu'elle perçoit, sont versés au Fonds consolidé du revenu en vertu de l'article 28 de la Loi sur les transports.

15. Il s'agit de données basées sur un total de 96 personnes, soit les 83 personnes ayant un statut régulier, les 4 personnes ayant un statut occasionnel à temps plein, ainsi que la présidente et les 8 membres de la Commission nommés par décret gouvernemental.

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

17. Le montant consacré à l'accueil de deux stagiaires en droit n'est pas pris en compte dans ce calcul. Il s'agit néanmoins d'une dépense de formation admissible en vertu de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

Tableau 17

REVENUS ET DÉPENSES DE L'EXERCICE SE TERMINANT LE 31 MARS (En milliers de \$)	2023	2022	2021
Revenus virés au Fonds consolidé du revenu			
Droits, frais et dépenses afférents aux permis ¹⁸	6 501	6 152	6 305
Ventes de biens et services	50	35	54
Autres revenus	0	0	0
Recouvrements – dépenses d'années antérieures	62	14	43
Total des revenus	6 613	6 201	6 402
Dépenses assumées à même les crédits budgétaires			
Rémunération	9 006	9 398	8 772
Fonctionnement	2 440	1 862	1 846
Amortissement	730	1 092	1 121
Perte, abandon et moins-value sur immobilisations	2	0	0
	12 178	12 352	11 739
Dépenses d'investissement	491	101	138
Total	12 669	12 453	11 877

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

Tableau 18

DÉPENSES ET ÉVOLUTION PAR CATÉGORIE (En milliers de \$)					
Catégorie	Budget de dépenses 2022-2023 ¹⁹	Dépenses réelles au 31 mars 2023	Dépenses réelles au 31 mars 2022 ²⁰	Écart ²¹	Variation ²¹ (%)
Rémunération	8 382,3	9 006,2	9 398	(623,9)	(7,24)
Fonctionnement	1 916,1	2 440,3	1 862,2	(524,2)	(27,4)
Amortissement	1 064,7	729,5	1 091,9	335,2	31,5
Investissement	275 ²²	491,1	100,9	(212,1)	(78,5)

2.2.2 Les contrats de service

Tableau 19

CONTRATS DE SERVICE COMPORTANT UNE DÉPENSE DE 25 000 \$ ET PLUS (Conclus du 1 ^{er} avril 2022 au 31 mars 2023 ²³)		
	Nombre	Valeur
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	0	0
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	1	82 099
Total des contrats de service	1	82 099

19. Budget de dépenses 2022-2023, Crédits et dépenses des portefeuilles.

20. Comptes publics 2021-2022.

21. L'écart représente, pour chacune des catégories de dépenses, la différence entre le budget de dépenses prévu pour l'année et les dépenses réelles engagées au 31 mars 2023. La variation établit, en pourcentage, le rapport entre l'écart et le budget de dépenses, pour chacune des mêmes catégories.

22. Un virement de crédits supplémentaires de 550 k\$ a été octroyé à la Commission par le ministère des Transports et de la Mobilité durable en investissement en cours d'année portant les crédits à 825 k\$. Tous les crédits n'ont pas été utilisés.

23. Ces données excluent trois contrats d'une valeur totale de 870 512 \$ conclus avant le 1^{er} avril 2022 et qui demeuraient en vigueur au cours de l'exercice financier 2022-2023.

2.3 Les ressources informationnelles

2.3.1 Le système intégré de mission (SIM)

Les ressources informationnelles ont été le principal levier de transformation ayant fait de la Commission un précurseur du développement et de l'utilisation des outils numériques parmi les tribunaux administratifs. En effet, le SIM lui permet de bénéficier d'un outil polyvalent et performant soutenu entièrement par des composantes en logiciel libre.

L'automatisation des processus introduite avec le SIM favorise un traitement plus efficace des demandes reçues puisqu'il peut se faire entièrement sans papier. De ce fait, tout au long du cheminement d'une demande, une gestion entièrement virtuelle est rendue possible, et ce, jusqu'à la transmission des décisions rendues par la Commission.

Le SIM prend en charge l'ensemble des processus d'affaires de la Commission ainsi que les services en ligne offerts sur son site Web. Ces services permettent notamment à la clientèle de consulter son dossier et d'accéder à une multitude de renseignements en temps réel. Il lui est également possible d'effectuer diverses transactions.

Dès sa mise en place, le SIM s'est avéré la colonne vertébrale des activités de toutes les unités administratives de l'organisation. Il constitue désormais la pierre d'assise de toute évolution future.

2.3.2 Le sommaire des réalisations annuelles

Pour l'exercice 2022-2023, les réalisations suivantes méritent d'être plus particulièrement soulignées :

- > Afin d'assurer la gestion des processus établis par la Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile (LTRPA), le SIM a, cette année encore, fait l'objet de plusieurs améliorations.

À titre d'exemple, il est dorénavant possible d'effectuer le suivi des cibles de véhicules à faibles émissions fixées par les décisions de la Commission.

- > Les modifications suivantes ont par ailleurs été apportées aux infrastructures technologiques :
 - Mise en place d'un pont d'accès Wi-Fi permettant aux administrés d'utiliser Internet lors des audiences tenues dans les bureaux de la Commission ;
 - Dans la foulée du déménagement du bureau de Montréal :
 - Aménagement de quatre salles de réunion dotées chacune d'un système de visioconférence.
 - Ajout d'une salle d'audience, portant ainsi leur nombre à cinq, afin de favoriser une meilleure planification des rôles et une fixation plus rapide des audiences. Chacune de ces salles est équipée d'un système de visioconférence afin de permettre aussi la tenue d'audiences à distance.

- Mise en place de nouveaux systèmes de sonorisation et de diffusion de documents dans les salles d'audience afin, d'une part, d'améliorer la qualité sonore des échanges, tant pour les participants sur place que pour ceux à distance et, d'autre part, d'offrir un meilleur accompagnement des intervenants. La présentation de divers documents sur un écran mis à leur disposition est en effet de nature à faciliter leur compréhension du dossier et à rendre le fonctionnement des audiences plus accessible. Mentionnons que des améliorations similaires ont été apportées au bureau de Québec au cours de l'exercice 2021-2022;
- Poursuite des travaux de migration des données de la Commission vers l'infonuagique, et ce, conformément au décret visant la consolidation des centres de traitement informatique (CTI) gouvernementaux.
- > En ce qui concerne la sécurité de l'information et conformément aux bonnes pratiques dans le domaine, la Commission a mené les projets ci-après décrits :
 - Campagne de sensibilisation à la sécurité au moyen de la diffusion, à tous les membres du personnel, de capsules vidéo préparées par le Secrétariat du Conseil du trésor et de communications émanant du ministère de la Cybersécurité et du Numérique;
 - Mise en place d'un outil de détection de vulnérabilités permettant d'agir en amont afin de prévenir les atteintes à l'intégrité des systèmes de la Commission. Cet outil propose également une importante panoplie de fonctionnalités qui pourront être utilisées au cours des prochaines années.

2.3.3 La valeur induite sur la performance organisationnelle

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

Dans une perspective d'amélioration continue, la Commission a apporté, en 2022-2023, plus d'une douzaine de modifications d'importance variable à son système de mission.

Également, les mesures prises par rapport à l'environnement technologique servent à assurer la fiabilité, la sécurité et la performance des systèmes afin de garantir la pérennité du patrimoine numérique de la Commission. À cet égard, les travaux visant à déplacer ses données vers l'infonuagique se sont poursuivis.

Rappelons enfin que le Plan stratégique 2018-2023 de la Commission a retenu comme enjeu la prestation de services de qualité. À cet égard, la contribution des ressources informationnelles a été déterminante pour en atteindre les objectifs stratégiques, à savoir l'amélioration des processus visant à rendre une décision et la mesure, en continu, de l'évolution de la satisfaction de la clientèle.



L'EXERCICE DE
LA JURIDICTION
ET DES FONCTIONS
DE RÉGULATION

3 L'EXERCICE DE LA JURIDICTION ET DES FONCTIONS DE RÉGULATION

En tant que tribunal administratif, la Commission intervient principalement à la suite du transfert d'un dossier par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) qui identifie, selon les critères de ses politiques administratives, les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds dont le comportement présente des déficiences ou un risque pour la sécurité routière ou l'intégrité du réseau routier. Si elle le juge à propos, la Commission procédera à une enquête au terme de laquelle elle rendra une décision. Elle peut, par ailleurs, intervenir lorsqu'un transporteur ou un conducteur ne respecte pas les conditions exigées dans une décision qu'elle a préalablement rendue à son égard. À la suite de plaintes reçues, notamment de la clientèle ou de partenaires, tels Contrôle routier Québec ou les divers corps policiers, la Commission peut en outre suspendre ou révoquer un permis si elle estime que son titulaire ne l'exploite pas en conformité avec les conditions prévues par la loi.

Dans l'exercice de ses pouvoirs de régulation, la Commission statue sur les demandes qui proviennent, pour la plupart, de personnes qui souhaitent obtenir un permis, le modifier ou le transférer. La Commission rend une décision après avoir déterminé, le cas échéant, si le demandeur satisfait à certains critères prévus par la réglementation tels que les connaissances, l'expérience et le potentiel de rentabilité qui découlera de l'exploitation du permis demandé. La Commission agit également comme organisme de régulation lorsqu'elle rend des décisions pour fixer les tarifs applicables en matière de transport rémunéré de personnes par automobile, par exemple.

Enfin, la Commission peut agir par voie de médiation ou d'arbitrage en matière de courtage en services de camionnage en vrac et de transport ferroviaire.

3.1 Les champs de compétence

3.1.1 Le transport par véhicule lourd

Les interventions de la Commission dans le secteur du transport par véhicule lourd visent l'amélioration de la sécurité routière et la protection du réseau routier. Elles s'inscrivent dans une perspective de développement durable en mettant l'accent sur la protection de l'intégrité et de la vie des personnes, ainsi que sur la pérennité des infrastructures routières. Les pouvoirs que lui attribue la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds (LPECVL) lui permettent d'agir auprès de ces personnes.

3.1.1.1 Les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds (PEVL)

La Commission attribue une cote de sécurité, reconnue partout au Canada, à toutes les personnes tenues de s'inscrire au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds (RPEVL). Ainsi, un transporteur du Québec peut circuler sur l'ensemble du territoire canadien, sauf si sa cote lui interdit de mettre en circulation ou d'exploiter un véhicule lourd.

Le tableau suivant fait état de la cote de sécurité de l'ensemble des PEVL en règle inscrits au Registre le 31 mars 2023, selon le type de transport. Depuis le 3 juillet 2015, la mention « non audité » est associée par défaut à la cote « satisfaisant » de chaque PEVL détenant cette cote. Cette mention est retirée dès qu'un PEVL réussit un audit en entreprise, soit un contrôle en entreprise complet effectué par Contrôle routier Québec selon les normes de la Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds.

Tableau 20

COTE DE SÉCURITÉ DES PEVL EN RÈGLE ²⁴ SELON LE TYPE DE TRANSPORT (Au 31 mars 2023)				
Type de transport	Satisfaisant non audité	Satisfaisant	Conditionnel	Total
Marchandises	51 853	1 000	248	53 101
Personnes	1 304	59	77	1 440
Marchandises et personnes	451	15	8	474
Total	53 608	1 074	333	55 015

Les vérifications de comportement

La Commission intervient auprès des PEVL dont le comportement présente des déficiences ou un risque pour la sécurité routière ou l'intégrité du réseau routier et peut modifier la cote de sécurité qui leur a été attribuée.

La Commission peut ainsi décider d'imposer à un PEVL des conditions visant à corriger les déficiences constatées, en lui donnant une cote de sécurité « conditionnel ». Toutefois, lorsqu'elle estime qu'aucune mesure ne peut remédier à la situation, la Commission peut interdire à une personne de mettre en circulation ou d'exploiter un véhicule lourd en lui décernant une cote de sécurité « insatisfaisant ». Cette année, 116 transporteurs dont le comportement a été examiné ont reçu l'une ou l'autre de ces cotes.

Par ailleurs, si la Commission considère que le comportement à risque est corrigé et qu'il ne se reproduira plus, elle peut maintenir la cote de sécurité « satisfaisant ». Cette année, 162 propriétaires ou exploitants ont ainsi conservé leur cote.

24. Un PEVL inscrit au Registre est en règle si la dernière mise à jour qu'il y a effectuée est toujours valable. Un PEVL ayant une cote de sécurité « insatisfaisant » n'est pas considéré comme étant en règle.

Lorsqu'elle accorde une cote de sécurité « insatisfaisant » à un transporteur, la Commission peut également donner cette cote à tout associé, administrateur ou dirigeant de l'entreprise dont elle juge l'influence déterminante sur les activités de transport de celle-ci. Ces personnes se voient automatiquement interdire la mise en circulation ou l'exploitation d'un véhicule lourd au Québec et ne peuvent plus gérer les activités de transport d'une entreprise sans en affecter la cote de sécurité. Cette année, 37 administrateurs ont reçu cette cote.

Tableau 21

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PEVL OU D'ADMINISTRATEURS TOUCHÉS PAR UNE DÉCISION RENDUE À LA SUITE D'UNE VÉRIFICATION DE COMPORTEMENT SELON LA COTE (Au 31 mars)			
Cote	2023	2022	2021
Satisfaisant	162	173	154
Conditionnel	68	82	84
Insatisfaisant	48	80	45
Administrateur insatisfaisant	37	41	28
Total	315	376	311

Le suivi des conditions et des cotes de sécurité

La Commission fait le suivi des conditions qu'elle impose. Comme le montre le tableau ci-dessous, 14 PEVL ont vu leur cote de sécurité passer de « conditionnel » à « insatisfaisant » en raison du non-respect des conditions imposées. Ils n'ont donc plus le droit de mettre en circulation ou d'exploiter un véhicule lourd au Québec.

Tableau 22

NOMBRE DE PEVL OU D'ADMINISTRATEURS DONT LA COTE DE SÉCURITÉ A ÉTÉ MODIFIÉE (Au 31 mars)	
Modification	2023
De conditionnel à satisfaisant	55
De conditionnel à insatisfaisant	14
D'insatisfaisant à satisfaisant	6
D'insatisfaisant à conditionnel	4
Administrateur ayant obtenu la cote insatisfaisant	12
Administrateur s'étant vu retirer la cote insatisfaisant	11
Total	102

Par ailleurs, tout PEVL ou administrateur qui demande une réévaluation de sa cote de sécurité devra démontrer qu'il a rempli, à la satisfaction de la Commission, toutes les conditions qu'elle lui avait imposées ou que son comportement à risque a été corrigé, selon le cas. Il doit également s'adresser à la Commission afin d'obtenir l'autorisation de céder à un tiers un ou des véhicules lourds, lorsqu'il s'est vu imposer une cote « conditionnel » ou « insatisfaisant » ou s'il fait l'objet d'une enquête.

3.1.1.2 Les conducteurs de véhicules lourds (CVL)

La Commission dispose également de pouvoirs lui permettant d'intervenir auprès des conducteurs de véhicules lourds à risque identifiés par la SAAQ, selon les critères prévus dans la Politique d'évaluation des conducteurs de véhicules lourds.

La Commission peut ainsi imposer toute condition ou mesure dans le but de corriger un comportement qu'elle juge déficient au regard de la sécurité routière. Toutefois, lorsqu'elle considère que des correctifs ne peuvent être apportés, la Commission peut ordonner à la SAAQ d'interdire à un conducteur la conduite d'un véhicule lourd. En 2022-2023, 150 conducteurs ont ainsi fait l'objet d'une décision de la Commission.

Le tableau suivant présente l'évolution, au cours des trois derniers exercices, des décisions rendues relativement aux conducteurs de véhicules lourds à la suite d'une évaluation de leur comportement.

Tableau 23

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CVL TOUCHÉS PAR UNE DÉCISION RENDUE À LA SUITE D'UNE ÉVALUATION DE COMPORTEMENT SELON LE TYPE DE SANCTION (Au 31 mars)			
Type de sanction	2023	2022	2021
Aucune	58	140	67
Imposition de conditions ou mesures	41	61	34
Interdiction de conduire un véhicule lourd	51	71	43
Total	150	272	144

Par ailleurs, comme elle le fait pour les propriétaires et les exploitants, la Commission effectue le suivi des conditions qu'elle impose à des conducteurs de véhicules lourds. Ainsi, au cours de la dernière année, la Commission a interdit à 15 chauffeurs de conduire un véhicule lourd en raison du non-respect de conditions.

Elle a par ailleurs levé l'interdiction de conduire des véhicules lourds à 29 chauffeurs et modifié les mesures relatives à 8 autres à la suite de demandes de modification d'une condition ou d'une levée d'interdiction.

3.1.1.3 Les intermédiaires en services de transport

La Commission tient également une liste des intermédiaires en services de transport, sur laquelle étaient inscrites, à la fin de l'exercice, 1 385 entreprises ou personnes. Les intermédiaires en services de transport organisent des services de transport de personnes ou de biens contre rémunération. Par exemple, l'intermédiaire peut être un courtier en transport, un agent de voyages et même un exploitant de véhicules lourds qui agit régulièrement ou occasionnellement comme intermédiaire en services de transport. Il doit s'inscrire à ce titre sur la liste tenue par la Commission.

3.1.2 Le camionnage en vrac

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

Afin de pouvoir bénéficier d'une telle clause préférentielle d'embauche, les exploitants de véhicules lourds doivent être inscrits au Registre du camionnage en vrac. Au 31 mars 2023, on dénombrait 5 079 camionneurs inscrits. La Commission, qui tient ce registre, peut par ailleurs transférer une inscription sur demande conjointe du cessionnaire et du cédant.

Ces exploitants doivent également être abonnés aux services de courtage d'un titulaire de permis de courtage de la zone où ils sont établis principalement. À cet égard, la Commission délivre les permis de courtage et approuve les règlements relatifs aux services de courtage, et ce, afin d'assurer un traitement équitable aux camionneurs qui y sont abonnés. Au 31 mars 2023, 78 organismes étaient titulaires de 94 permis de courtage en services de camionnage en vrac.

La Commission peut également vérifier les activités des organismes de courtage et des camionneurs abonnés à leurs services, et intervenir auprès de ceux qui ne respectent pas les conditions d'exploitation de leur permis ou de leur inscription, selon le cas.

Elle peut aussi reconnaître une association régionale de camionneurs qui a pour fonction principale de représenter l'ensemble des abonnés à un service de courtage et de promouvoir leurs intérêts.

La Commission peut enfin jouer un rôle d'arbitre ou de médiateur afin de régler un différend entre un titulaire d'un permis de courtage en services de camionnage en vrac et l'un de ses abonnés. Au cours de la dernière année, huit décisions ont été rendues par un arbitre désigné par la présidente de la Commission.

3.1.3 Le transport rémunéré de personnes par automobile

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

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

La Loi prévoit de plus les modalités d'autorisation, par la Commission, d'un système de transport. Depuis l'instauration de cet encadrement législatif, la Commission a délivré des autorisations à deux répondants d'un système de transport, en s'assurant que ceux-ci seront en mesure de respecter leurs obligations. Au 31 mars 2023, ces deux répondants détenaient toujours une telle autorisation de la Commission.

La Loi stipule également qu'une personne qui offre des services de répartition de demandes de courses doit être enregistrée auprès de la Commission, sauf si elle fournit ses services exclusivement à des chauffeurs inscrits. À la fin de l'exercice, 140 répartiteurs, qui desservent plusieurs régions du Québec, étaient enregistrés à la Commission.

La Commission tient un registre public de répondants et de répartiteurs enregistrés dont elle assure la mise à jour. Elle veille, en outre, au traitement de l'ensemble des renseignements que ces répondants et ces répartiteurs sont tenus de lui fournir en vertu de la Loi. Ainsi, ceux-ci doivent notamment lui transmettre un rapport mensuel traitant de chacune des courses demandées par un moyen technologique ne nécessitant pas l'intervention d'une personne physique (tarification dynamique). Ils doivent de même lui faire parvenir un rapport annuel des courses effectuées selon la tarification établie par la Commission ou convenue par contrat avec un client.

La Commission est également dans l'obligation de voir au respect par les répondants et les répartiteurs enregistrés de l'encadrement juridique qui leur est applicable et, conformément à la Loi, d'intervenir auprès d'eux en cas de manquement.

L'instauration d'une modulation dans les tarifs de transport par taxi

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

À la suite d'une audience publique tenue le 29 mars 2022 sur l'opportunité de modifier les tarifs en matière de transport rémunéré de personnes par automobile, la Commission en autorisait, le 9 juin 2022, une première augmentation depuis 2018. Et pour la première fois de son histoire, la Commission a également accordé une modulation tarifaire selon la période de la journée, soit un tarif de jour et un tarif de nuit. Cette décision a pris effet le 12 septembre 2022.

La fixation de cibles d'automobiles à faibles émissions

La LTRPA établit à 30 % le pourcentage d'automobiles à faibles émissions qui devront être utilisées, à partir de 2030, pour offrir du transport rémunéré de personnes par automobile. À cet égard, la Commission doit fixer, pour chacun des répondants autorisés et des répartiteurs inscrits, les cibles d'automobiles à faibles émissions qui lui sont applicables à compter du 10 octobre 2022, lesquelles devront être par ailleurs révisées tous les trois ans.

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

Depuis janvier jusqu'à la fin de mars 2023, la Commission a rendu 17 décisions aux fins de fixer des cibles, et cet exercice se poursuivra au cours de la prochaine année. Pour ce faire, elle tient compte des particularités régionales, de la disponibilité des ressources nécessaires et de tout autre renseignement pertinent que lui transmettent les personnes visées.

Autres responsabilités de la Commission

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

De même, la Commission est responsable de s'assurer du respect des normes de sécurité. À ce titre, elle peut ordonner la suspension de l'autorisation ou de l'inscription d'un chauffeur qualifié qui fait l'objet d'une poursuite pour une infraction criminelle ou relative à certaines drogues jusqu'à ce que le tribunal ait rendu une décision concernant cette poursuite. Elle a également le pouvoir d'ordonner la suspension de l'autorisation ou de l'inscription d'un chauffeur qualifié qui réclame, pour le prix d'une course, un tarif supérieur à celui prévu par la Commission ou par un moyen technologique visé par la Loi. Elle peut aussi ordonner le retrait du droit de maintenir en circulation une automobile utilisée pour effectuer illégalement du transport qui n'est pas autrement exempté par la Loi.

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

3.1.4 Le transport par autobus

Le réseau de transport interurbain par autobus demeure essentiel pour les citoyens, puisqu'il relie toutes les régions du Québec et offre une liaison quotidienne entre les grands centres urbains. Dans ce contexte, la Loi sur les transports vise l'accessibilité et la qualité des services de transport par autobus.

Selon les critères établis par la Loi, la Commission délivre aux transporteurs privés des permis en fonction du type de transport effectué. Elle peut par ailleurs établir des restrictions quant à l'exploitation d'un permis, le suspendre ou le révoquer dans les cas où elle constate des manquements de la part du titulaire. Elle peut enfin autoriser ou refuser les changements demandés par les transporteurs relativement aux parcours, aux horaires, aux fréquences des déplacements ou à la tarification.

Les titulaires de permis pour transport interurbain desservent 311 municipalités au Québec.

Tableau 24

RÉPARTITION DU NOMBRE DE TITULAIRES ET DE PERMIS SELON LA CATÉGORIE ²⁵ (Au 31 mars 2023)		
Catégorie de permis de transport par autobus	Titulaires	Permis
Transport nolisé	175	387
Transport par abonnement	139	239
Location	37	38
Transport des élèves	32	35
Transport touristique	28	42
Transport interurbain	20	61
Transport aéroportuaire	19	24
Transport urbain	5	7
Total	455	833

3.1.5 Le transport maritime

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

Tableau 25

RÉPARTITION DU NOMBRE DE TITULAIRES ET DE PERMIS SELON LA CATÉGORIE (Au 31 mars 2023)		
Catégorie de permis de transport maritime	Titulaires	Permis
Passagers	68	146
Traversier	11	12
Total	79²⁶	158

25. Un même titulaire peut exploiter plusieurs permis de catégories différentes. À la fin de l'exercice, on comptait 304 titulaires d'au moins un permis.

26. À noter que 78 des 79 titulaires détiennent une seule catégorie de permis (passagers ou traversier).

3.1.6 Le transport ferroviaire

En cette matière, la Commission délivre des certificats d'aptitude aux entreprises dont les activités se déroulent dans les limites de la province et qui satisfont aux exigences réglementaires. Au 31 mars 2023, on dénombrait 13 titulaires d'un certificat d'aptitude.

La Commission peut également nommer un médiateur ou un arbitre pour régler certains différends entre des transporteurs ferroviaires, ce qu'elle n'a pas fait au cours du dernier exercice.

3.2 Les inspections

Afin de soutenir le processus décisionnel de la Commission, des inspections sont effectuées auprès des entreprises de transport, des conducteurs et des organismes de courtage. Elles peuvent prendre la forme d'entretiens téléphoniques, d'analyses de documents, de visites sur les lieux ou de vérifications de conformité de véhicules.

Au cours de l'exercice 2022-2023, les inspecteurs ont réalisé quelque 1 000 interventions, dont la plupart touchaient des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds.

Ces inspections permettent l'examen des moyens utilisés par les transporteurs pour assurer la sécurité de leurs activités et visent à les soutenir dans la mise en place de bonnes pratiques. Les inspecteurs vérifient par ailleurs le profil des conducteurs dont le comportement est à risque.

Tableau 26

ÉVOLUTION DU NOMBRE D'INSPECTIONS VISANT DES CVL ET DES PEVL ²⁷ SELON LE TYPE D'INTERVENTION (Au 31 mars)			
Type d'intervention	2023 ²⁸	2022	2021
Inspection auprès des CVL	235	243	221
Suivi des conditions imposées aux CVL	72	62	52
Inspection auprès des PEVL	280	317	270
Suivi des conditions imposées aux PEVL	107	103	103
Demande de réévaluation de cote des PEVL	52	59	50
Total	746	784	696

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

28. La Commission a par ailleurs effectué 90 interventions d'une autre nature dans ce même secteur en 2022-2023.

En matière de transport rémunéré de personnes par automobile, les inspecteurs s'assurent de la qualité et de la conformité du travail des mandataires autorisés à effectuer la vérification et le scellage de taximètres. Ils analysent de même les demandes de mandat reçues et recommandent leur acceptation ou leur refus à la présidente. Les inspecteurs veillent également à ce que les chauffeurs, répartiteurs et répondants respectent les dispositions de la LTRPA et des règlements qui leur sont applicables. Ils voient de plus au traitement des plaintes reçues à leur sujet à la Commission. À cet égard, ils peuvent amorcer des demandes de suspension de l'autorisation ou de l'inscription d'un chauffeur ainsi que des demandes de radiation de l'enregistrement d'un répartiteur. Au total, 144 interventions de la sorte ont été effectuées au cours du dernier exercice.

Dans le secteur du courtage en services de camionnage en vrac, les inspecteurs s'assurent, entre autres, de l'équité de la répartition du travail, de l'application des règlements et de la saine gestion des sommes administrées par le courtier au nom de ses abonnés. Lors du dernier exercice financier, 30 interventions ont été effectuées à ces fins.

Dans le secteur du transport par autobus, 27 interventions ont été effectuées, dont 12 à la suite du dépôt d'une plainte. À cette occasion, les inspecteurs peuvent engager des demandes de vérification de la conformité de l'exploitation des permis de transport par autobus, de retrait du droit de mettre en circulation des véhicules, ainsi que de révocation ou de suspension du permis délivré à un transporteur.

En ce qui a trait au transport maritime, les inspecteurs peuvent vérifier si les obligations du titulaire d'un permis sont respectées, dont celles relatives à l'affichage du permis, à l'utilisation de navires autorisés et au maintien de la police d'assurance responsabilité civile. En 2022-2023, l'équipe d'inspection est ainsi intervenue à 18 reprises.

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

3.3 Les décisions

Les décisions de la Commission sont rendues par ses membres ou des personnes désignées, selon le cas.

3.3.1 Par les membres

La Commission tient une audience publique, lorsqu'elle enquête afin d'évaluer l'opportunité d'imposer une sanction ou des conditions, le cas échéant, lorsqu'une demande est contestée ou lorsqu'elle rend une décision de portée générale comme la fixation des tarifs de taxi. Dans tous les cas, les personnes visées peuvent exposer leurs arguments et être représentées par un avocat. À la suite d'une audience, le membre de la Commission prend la demande en délibéré et rend son jugement en fonction des dispositions pertinentes et de la preuve soumise.

Par ailleurs, les demandes qui ne doivent pas faire l'objet d'un avis public et qui, de ce fait, ne conduisent pas à une audience, à moins que le membre n'en décide autrement, sont examinées sur dossier.

Les décisions sont rendues avec impartialité, indépendance, célérité et dans un langage clair.

3.3.2 Par les personnes désignées

Chaque année, le ministre des Transports et de la Mobilité durable désigne des personnes des services administratifs pour rendre des décisions relativement à certaines demandes non contestées. Ces décisions s'appuient sur des normes objectives non discrétionnaires.

3.3.3 L'évolution du nombre de décisions rendues

Cette année, 2 289 décisions uniques ont été rendues dans les divers secteurs de transport comme le montre le tableau suivant.

Tableau 27

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DÉCISIONS RENDUES PAR SECTEUR DE TRANSPORT ²⁹ (Au 31 mars)						
Processus décisionnel	2023 ³⁰		2022		2021	
	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%
PECVL	1 323	57,8	1 640	62,7	1 553	54,2
Vrac	608	26,6	656	25,1	649	22,7
Autobus	210	9,2	186	7,1	156	5,4
Maritime	90	3,9	80	3,1	78	2,7
TRPA	57	2,5	52	2	115	4
Taxi	S. O.	–	S. O.	–	311 ³¹	10,9
Ferroviaire	1	0,0	–	–	2	0,1
Total	2 289	100	2 614	100	2 864	100

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

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

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

Tableau 28

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DÉCISIONS SELON LE PROCESSUS DÉCISIONNEL ³² (Au 31 mars)						
Processus décisionnel	2023		2022		2021	
	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%
Décision sur dossier	674	29,4	787	30,1	868	30,3
Décision après audience	659	28,8	767	29,3	718	25,1
Décision par une personne désignée	944	41,2	1 047	40,1	1 267	44,3
Décision sur demande accessoire ³³	12	0,5	12	0,5	10	0,3
Total	2 289	100	2 613	100	2 863	100

3.4 La réévaluation des décisions

La personne visée par une décision dispose de 30 jours suivant son entrée en vigueur pour en demander la révision à la Commission ou pour la contester devant le Tribunal administratif du Québec (TAQ).

3.4.1 La révision

Un membre, différent de celui qui a rendu la décision contestée, détermine si les critères qui permettent de la réviser sont respectés. Le cas échéant, trois autres membres sont par la suite désignés pour entendre la demande de révision sur le fond.

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

Une demande de permission de réviser a été rejetée. L'exécution de huit autres décisions a été suspendue, la Commission ayant accordé la permission qu'elles soient révisées. De celles-ci, deux ont par ailleurs fait l'objet d'une révision sur le fond accordée, alors que deux ont été refusées. Enfin, les quatre décisions restantes pourraient faire l'objet d'une décision sur le fond au cours de la prochaine année.

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

Quatre décisions ont fait l'objet d'une révision sur le fond et ont été accordées, alors que deux autres ont été refusées. Par ailleurs, le traitement de la décision restante débutera au cours de la prochaine année.

32. Voir la note 29.

33. Il s'agit d'une décision disposant d'une demande de permission de réviser une décision rendue par la Commission.

3.4.2 L'appel

Cette année, neuf décisions ont été portées en appel devant le TAQ. Trois recours ont été abandonnés et trois sont demeurés en attente d'une audience. Sur les trois autres recours en appel qui ont fait l'objet d'une décision au cours de l'exercice, deux ont été rejetés alors qu'un autre a été accueilli.



LES RÉALISATIONS
PAR RAPPORT AU
PLAN STRATÉGIQUE
2018-2023

4 LES RÉALISATIONS PAR RAPPORT AU PLAN STRATÉGIQUE 2018-2023

Le Plan stratégique 2018-2023 de la Commission, déposé à l'Assemblée nationale au printemps 2018, définit les orientations stratégiques qu'elle s'est fixées pour cette période.

Une mise à jour en a cependant été faite, en 2020, afin de tenir compte des répercussions de la pandémie de COVID-19 et de l'adoption de la Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile.

Les deux sections suivantes rendent compte des résultats de la dernière année de son application.

4.1 Le sommaire des résultats 2022-2023 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2018-2023

Cette section présente la synthèse des résultats obtenus par rapport aux cibles établies pour le dernier exercice.

ENJEU 1

DES EFFETS DURABLES SUR LA SÉCURITÉ ET UNE RÉGULATION ACTUALISÉE

ORIENTATION 1.1

Valider l'amélioration des comportements sécuritaires des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds

Objectif	Indicateur	Cible 2022-2023	Résultats 2022-2023	Page
1.1.1 Mesurer les effets des décisions de la Commission sur les PECVL à risque	Nombre d'analyses effectuées	Deux analyses CVL (cohorte 2016-2017) : une seconde au 31 octobre 2022	Analyse réalisée Cible atteinte	50
	% des CVL ayant amélioré leur comportement	90 % au 31 octobre 2022	96,8 % Cible atteinte	51

ORIENTATION 1.2

Soutenir les processus décisionnels de la Commission en matière de transport par taxi

Objectif	Indicateur	Cible 2022-2023	Résultats 2022-2023	Page
1.2.1 Élaborer un nouveau modèle de détermination des tarifs	Nouveau modèle déposé	31 décembre 2022	Modèle actualisé déposé Cible atteinte	53

ENJEU 2

UNE PRESTATION DE SERVICES DE QUALITÉ

ORIENTATION 2.1

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

Objectif	Indicateur	Cible 2022-2023	Résultats 2022-2023	Page
2.1.1 Améliorer les processus pour rendre une décision dans l'exercice de nos fonctions juridictionnelles les plus courantes	% des processus décisionnels visés par le rapport et ayant été améliorés	80 % au 31 mars 2023	86 % des solutions suggérées dans le rapport mises en place Cible atteinte	56
2.1.2 Mesurer de façon continue l'évolution de la satisfaction de notre clientèle	Taux de satisfaction de la clientèle	90 % annuellement	98,9 % Cible atteinte	57

ENJEU 3

LE MAINTIEN D'UNE ÉQUIPE COMPÉTENTE ET ENGAGÉE

ORIENTATION 3.1

Assurer le développement continu des compétences et la polyvalence

Objectif	Indicateur	Cible 2022-2023	Résultats 2022-2023	Page
3.1.1 Se doter d'une stratégie organisationnelle de gestion des compétences et de l'expertise	% des membres du personnel dont l'évaluation du rendement prévoit un programme de formation individualisé	80 % au 30 septembre 2022	91 % Cible atteinte	59
	% des membres du personnel occupant un emploi en situation critique pour lesquels un plan d'action en matière de transfert d'expertise a été élaboré	90 % au 31 mars 2023	100 % Cible atteinte	59

ORIENTATION 3.2

Valoriser le savoir et la créativité

Objectif	Indicateur	Cible 2022-2023	Résultats 2022-2023	Page
3.2.1 Mettre à contribution les membres du personnel dans la réalisation de projets organisationnels mobilisateurs	Nombre de projets auxquels les membres du personnel ont contribué	Deux projets supplémentaires d'ici le 31 mars 2023	Deux projets réalisés Cible atteinte	60

4.2 Les résultats détaillés 2022-2023 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2018-2023

Les tableaux suivants indiquent, pour chacun des indicateurs, les années couvertes par le plan stratégique, les cibles visées et les résultats obtenus. On y présente également un résumé du contexte lié à chaque objectif, ainsi qu'une brève explication des résultats atteints au cours de l'année de référence et, le cas échéant, les actions envisagées pour les améliorer.

ENJEU 1

DES EFFETS DURABLES SUR LA SÉCURITÉ ET UNE RÉGULATION ACTUALISÉE

ORIENTATION 1.1

Valider l'amélioration des comportements sécuritaires des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds

Objectif 1.1.1

Mesurer les effets des décisions de la Commission sur les PECVL à risque

Contexte lié à l'objectif

La Commission analyse périodiquement les effets de ses décisions sur les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds (PECVL) à risque dans le but de s'assurer que ses interventions contribuent efficacement à l'atteinte de l'objectif de sécurité qu'elle poursuit. À cette fin, elle s'est engagée à faire une étude approfondie de l'évolution des dossiers de comportement de cohortes de PEVL et de CVL ayant fait l'objet d'une décision de sa part. Les résultats des examens effectués précédemment à ce sujet démontrent sans contredit l'effet positif des décisions de la Commission. Les nouvelles analyses prévues dans le cadre du présent plan stratégique visent ainsi à confirmer que ses décisions contribuent à modifier de façon durable le comportement des PECVL à risque.

INDICATEUR NOMBRE D'ANALYSES EFFECTUÉES					
	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	–	Deux analyses PEVL (cohorte 2016-2017) : une première au 31 octobre 2019	Deux analyses PEVL (cohorte 2016-2017) : une seconde au 31 octobre 2020	Deux analyses CVL (cohorte 2016-2017) : une première au 31 octobre 2021	Deux analyses CVL (cohorte 2016-2017) : une seconde au 31 octobre 2022
Résultats	Travaux en cours	Analyse réalisée Cible atteinte	Analyse réalisée Cible atteinte	Analyse réalisée Cible atteinte	Analyse réalisée Cible atteinte

RÉSULTATS OBTENUS EN 2022-2023

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

**INDICATEUR
% DES PEVL AYANT AMÉLIORÉ LEUR COMPORTEMENT**

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

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

**INDICATEUR
% DES CVL AYANT AMÉLIORÉ LEUR COMPORTEMENT**

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	–	–	–	90 % au 31 octobre 2021	90 % au 31 octobre 2022
Résultats	–	–	–	93,6 % des CVL ont amélioré leur comportement Cible atteinte	96,8 % des CVL ont amélioré leur comportement Cible atteinte

RÉSULTATS OBTENUS EN 2022-2023

Les résultats obtenus démontrent que 96,8 % des CVL ciblés, soit 211 sur 218, ont maintenu un meilleur comportement trois ans après qu’une décision de la Commission les concernant a été rendue. Au moment de l’analyse de son dossier, le CVL satisfaisait en effet aux trois critères suivants :

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

Il importe par ailleurs de mentionner que l’analyse a également permis de constater que le seul fait d’être informés par la SAAQ du transfert de leur dossier à la Commission a induit une amélioration du comportement chez 132 des 218 des CVL visés (60,6 %).

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

Objectif 1.1.2

Assurer l'efficacité de nos interventions auprès des sociétés de transport en commun

Contexte lié à l'objectif

La Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds de la SAAQ prévoit des dispositions particulières relatives aux sociétés de transport en commun, qui supposent un suivi et des interventions de la part de la Commission.

Pour donner suite à ces dispositions, la Commission a mis en place, en 2004, un mécanisme de suivi du comportement des neuf sociétés de transport, qui comprend un audit de sécurité ainsi qu'un examen périodique de l'évolution du bilan routier pour chacune d'elles.

Une première révision du mécanisme a été effectuée en 2011. Le plan stratégique en prévoit une nouvelle à la suite du deuxième cycle d'audits. La Commission s'est aussi engagée à vérifier dans quelle mesure les sociétés de transport ont tenu compte des recommandations faites dans le cadre de ce processus.

INDICATEUR % DES RECOMMANDATIONS FAITES DANS LE CADRE DU PROCESSUS D'AUDIT ET MISES EN ŒUVRE PAR LES NEUF SOCIÉTÉS

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	–	80 % au 30 juin 2019	–	–	–
Résultats	Travaux en cours	95 % des recommandations ont été mises en œuvre au moins en partie Cible atteinte	–	–	–

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

INDICATEUR RÉVISION DU MÉCANISME DE SUIVI DU COMPORTEMENT TERMINÉE

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

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

ORIENTATION 1.2

Soutenir les processus décisionnels de la Commission en matière de transport par taxi

Objectif 1.2.1

Élaborer un nouveau modèle de détermination des tarifs

Contexte lié à l'objectif

La Commission est responsable de déterminer les tarifs de transport par taxi, et ce, à la suite d'une audience publique. Pour soutenir son processus décisionnel, la Commission a mis en place en 2013 l'indice des coûts du taxi (ICT), qui lui permet de suivre l'évolution des frais d'exploitation d'un taxi, en vue de soumettre périodiquement à l'industrie des rajustements de tarifs tenant compte de cette transformation. Élaboré après consultation de représentants de l'industrie et de partenaires, l'ICT s'apparente à un indice des prix à la consommation.

Or, le domaine du transport de personnes fait l'objet d'importants changements, et le modèle tarifaire utilisé par la Commission doit être actualisé. C'est ainsi, par exemple, que certains frais actuellement considérés dans l'ICT pourraient devoir être autrement pondérés. En outre, l'évolution de l'offre et de la demande de transport par taxi résultant, entre autres, de l'arrivée d'Uber et des nouveaux modes de répartition des courses autorisés par la LTRPA, notamment au moyen de GPS ou d'applications mobiles, devra aussi être considérée dans un modèle tarifaire actualisé. Enfin, l'ICT ne tient pas compte des revenus de l'industrie, facteur qui devra aussi être évalué dans un modèle plus global.

INDICATEUR NOUVEAU MODÈLE DÉPOSÉ					
	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	–	–	–	–	31 décembre 2022
Résultats	Travaux suspendus en raison du dépôt du projet de loi n° 17	Travaux retardés en raison de l'adoption de la Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile	Travaux en cours	Travaux en cours	Modèle actualisé déposé au 31 décembre 2022 Cible atteinte

RÉSULTATS OBTENUS EN 2022-2023

Puisque la quantité d'informations reçue des répondants d'un système de transport et des répartiteurs n'est pas encore assez représentative du marché pour permettre l'élaboration d'un nouveau modèle, la Commission a plutôt choisi de mettre à jour l'indice actuel. Une révision des postes de dépenses pris en considération dans sa composition et de leur pondération a donc été réalisée.

Ainsi, l'élément « retour sur investissement » a été retiré puisqu'il faisait référence à une notion de profit plutôt qu'au coût d'exploitation d'un taxi. La part relative de ce poste dans l'indice a été réallouée à la composante « carburant », dont l'importance était jugée insuffisante par de nombreux intervenants de l'industrie rencontrés lors de l'audience publique sur l'opportunité de modifier les tarifs en matière de services de transport par taxi tenue en mars 2022.

Ce dernier élément a par ailleurs été scindé en deux sous-composantes : l'une portant sur le prix de l'essence et l'autre sur le coût de l'électricité. Ces deux paramètres seront dorénavant pondérés en tenant compte de la proportion du parc d'automobiles qualifiées à faibles émissions. En conséquence, la part de l'essence dans la composante « carburant » diminuera en fonction de l'augmentation du nombre d'automobiles à faibles émissions. À terme, cela aura pour effet de réduire la fluctuation de l'ICT causée actuellement par la volatilité des prix de l'essence.

Objectif 1.2.2

Actualiser les connaissances sur le transport par taxi accessible aux personnes handicapées sur l'île de Montréal

Contexte lié à l'objectif

Jusqu'en octobre 2020, la Commission pouvait délivrer des permis pour besoin particulier, afin de répondre aux besoins de déplacement des personnes handicapées en fauteuil roulant, au moyen notamment du transport collectif organisé par les sociétés de transport en commun, du transport institutionnel offert par les hôpitaux ou du transport privé demandé par les particuliers. Pour obtenir un tel permis, il fallait démontrer à la Commission, à l'occasion d'une audience publique, un besoin particulier auquel l'offre de services existante ne pouvait répondre.

La Commission recevait périodiquement de nouvelles demandes de permis pour le territoire de l'île de Montréal, lesquelles faisaient presque toujours l'objet d'opposition à leur délivrance, sans qu'elle ne dispose d'un éclairage récent sur les besoins en matière de transport par taxi accessible.

La Commission, qui avait réalisé une première étude sur le sujet en 2008, s'était donc engagée à actualiser ses connaissances, afin notamment de mieux connaître l'étendue, la nature et l'évolution de ces besoins.

INDICATEUR ÉTUDE RÉALISÉE ET DIFFUSÉE					
	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	–	–	30 septembre 2020	–	–
Résultats	–	Travaux en cours	Le rapport de l'étude a été déposé Cible atteinte	–	–

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

ENJEU 2

UNE PRESTATION DE SERVICES DE QUALITÉ

ORIENTATION 2.1

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

Objectif 2.1.1

Améliorer les processus pour rendre une décision dans l'exercice de nos fonctions juridictionnelles les plus courantes

Contexte lié à l'objectif

Dans la foulée des nouvelles exigences du gouvernement visant à diminuer les délais pour délivrer les permis ou les autorisations demandés par la clientèle, la Commission compte améliorer les processus qui soutiennent les décisions rendues dans l'exercice de ses fonctions juridictionnelles les plus courantes.

À cette fin, elle s'est engagée à procéder, dans un premier temps, à une analyse objective des processus actuels pour déterminer les pistes d'amélioration possibles, et ce, en regard principalement de trois variables : les délais, les coûts et les volumes. Les changements proposés pourront ainsi comprendre une simplification des processus actuels, des modifications de certains d'entre eux, la révision des méthodes de travail, une meilleure utilisation des ressources, une meilleure répartition des charges de travail, etc. La Commission, dont l'objectif est de donner un meilleur service aux personnes visées par ses décisions, prévoit donc, d'ici 2023, de revoir les processus ayant un fort potentiel d'amélioration.

INDICATEUR DÉPÔT D'UN RAPPORT D'ANALYSE SUR LES PROCESSUS ACTUELS					
	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	–	–	–	30 juin 2021	–
Résultats	–	Embauche d'un gestionnaire du SOPAC ³⁴ et de ressources ayant une expertise, et début des travaux	Travaux en cours	Le rapport d'analyse sur les processus actuels est terminé Cible atteinte	–

Les résultats relatifs à cette cible sont présentés dans le rapport annuel 2021-2022.

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

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

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	–	–	–	70 % au 31 mars 2022	80 % au 31 mars 2023
Résultats	–	–	Travaux en cours	63 % des solutions suggérées dans le rapport ont été mises en place au 31 mars 2022 Cible non atteinte	86 % des solutions suggérées dans le rapport ont été mises en place au 31 mars 2023 Cible atteinte

RÉSULTATS OBTENUS EN 2022-2023

Au 31 mars 2023, la quasi-totalité des modifications proposées au rapport d'analyse déposé en juin 2021, soit 12 sur un total de 14, étaient en place, d'où le dépassement de la cible prévue de quelques points de pourcentage.

Cela dit, 2 pistes de solution sur les 16 initialement suggérées ont été retranchées au cours de l'exercice. Une problématique constatée lors de la pandémie s'est en effet résolue d'elle-même lorsque le service de messagerie habituellement utilisé a rétabli sa pratique d'obtenir une signature au moment de la notification de procédures, laquelle avait été temporairement suspendue durant cette période.

Au cours de l'exercice, deux nouvelles mesures visant à favoriser une réduction concrète des délais de traitement des dossiers ont par ailleurs été mises en place. Il s'agit, d'une part, de l'ajout d'une salle d'audience au nouveau bureau de Montréal afin d'accélérer la mise au rôle des dossiers et, d'autre part, de l'implantation d'un processus de suggestions communes proposées par les parties au tribunal, afin de réduire le nombre de dossiers en attente d'une audience.

Objectif 2.1.2

Mesurer de façon continue l'évolution de la satisfaction de notre clientèle

Contexte lié à l'objectif

La satisfaction de la clientèle représente une réelle priorité pour la Commission. Jusqu'à tout récemment, les sondages téléphoniques ont constitué le principal outil lui ayant permis de mesurer de façon périodique la perception de la clientèle relativement à la qualité de ses services.

Or, la clientèle utilise de plus en plus ses services en ligne, ce qui peut constituer une occasion de la sonder immédiatement à la suite d'une transaction. L'objectif était de faire en sorte que les réponses ainsi obtenues permettent, selon le besoin, d'ajuster rapidement les façons de faire. À cette fin, la Commission avait planifié l'implantation, au plus tard en septembre 2020, d'un système de sondage post-transactionnel.

INDICATEUR IMPLANTATION D'UN SYSTÈME DE SONDAGE POST-TRANSACTIONNEL

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	–	–	30 septembre 2020	–	–
Résultats	Un plan d'action a été élaboré	Travaux en cours	Le système est implanté depuis le 7 juillet 2020 Cible atteinte	–	–

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

INDICATEUR TAUX DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	–	–	90 % annuellement à compter du 31 mars 2021	90 % annuellement	90 % annuellement
Résultats	–	–	Le taux de satisfaction a atteint 98,6 % Cible atteinte	Le taux de satisfaction a atteint 98,6 % Cible atteinte	Le taux de satisfaction a atteint 98,9 % Cible atteinte

RÉSULTATS OBTENUS EN 2022-2023

Selon les données compilées au cours du dernier exercice, le sondage a été proposé aux clients à l'origine des 58 064 demandes traitées par l'entremise de nos services en ligne. La Commission a ainsi reçu 42 469 réponses, pour un taux de participation de 73 %. De ce nombre, 41 987 réponses étaient positives, soit un taux de satisfaction de 98,9 %. Ce résultat, qui dépasse la cible fixée de 90 %, est légèrement supérieur à celui de l'an dernier.

ENJEU 3

LE MAINTIEN D'UNE ÉQUIPE COMPÉTENTE ET ENGAGÉE

ORIENTATION 3.1

Assurer le développement continu des compétences et la polyvalence

Objectif 3.1.1

Se doter d'une stratégie organisationnelle de gestion des compétences et de l'expertise

Contexte lié à l'objectif

La Commission est une petite organisation qui a su, au fil des ans, démontrer son efficacité et témoigner d'une grande capacité d'adaptation en améliorant constamment ses façons de faire, et ce, malgré une réduction importante de son effectif et plusieurs nouvelles obligations administratives. Elle est ainsi devenue un précurseur de l'intégration des outils numériques dans les activités courantes des tribunaux administratifs.

Pour continuer de s'adapter et afin de relever adéquatement les défis qui s'annoncent dans les différents secteurs du transport qu'elle encadre, la Commission devra, plus que jamais, miser sur le développement continu des compétences des membres de son personnel et sur leur polyvalence.

Par ailleurs, puisqu'un nombre important d'employés détenant une expertise unique sont susceptibles de prendre leur retraite au cours des prochaines années, la Commission devra également accompagner ces personnes dans la transmission de leur savoir, afin de sauvegarder sa mémoire institutionnelle.

Dans ce contexte, la Commission s'est engagée à se doter d'une stratégie de gestion des compétences et de l'expertise.

INDICATEUR STRATÉGIE DÉPOSÉE					
	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	–	–	–	31 octobre 2021	–
Résultats	–	Stratégie en cours d'élaboration	En cours d'élaboration	Une première version a été élaborée Cible atteinte	–

Les résultats relatifs à cette cible ont été présentés dans le rapport annuel 2021-2022.

**INDICATEUR
% DES MEMBRES DU PERSONNEL DONT L'ÉVALUATION DU RENDEMENT PRÉVOIT
UN PROGRAMME DE FORMATION INDIVIDUALISÉ**

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	–	–	–	70 % au 30 septembre 2021	80 % au 30 septembre 2022
Résultats	–	–	En cours de réalisation	76,8 % Cible atteinte	91 % au 30 septembre 2022 Cible atteinte

RÉSULTATS OBTENUS EN 2022-2023

La cible prévue de 80 % a largement été dépassée puisque 91 % des évaluations du rendement qui ont été remises aux membres du personnel au cours du dernier exercice comportaient un programme de formation individualisé.

Ce résultat démontre que la Commission mise sur le potentiel des membres de son personnel ainsi que sur le développement de leurs compétences pour stimuler l'engagement et soutenir la performance organisationnelle.

**INDICATEUR
% DES MEMBRES DU PERSONNEL OCCUPANT UN EMPLOI EN SITUATION CRITIQUE POUR
LESQUELS UN PLAN D'ACTION EN MATIÈRE DE TRANSFERT D'EXPERTISE A ÉTÉ ÉLABORÉ**

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	–	–	–	80 % au 31 mars 2022	90 % au 31 mars 2023
Résultats	–	Travaux en cours	En cours	100 % au 31 mars 2022 Cible atteinte	100 % au 31 mars 2023 Cible atteinte

RÉSULTATS OBTENUS EN 2022-2023

Quatre employés occupant un emploi en situation critique l'ont quitté au cours de l'exercice ou sont susceptibles de le faire dans les prochains mois. Pour chacune de ces personnes, des mesures ont été prises afin d'assurer le transfert d'expertise, dont des périodes de jumelage de bonne durée afin de former la relève.

ORIENTATION 3.2

Valoriser le savoir et la créativité

Objectif 3.2.1

Mettre à contribution les membres du personnel dans la réalisation de projets organisationnels mobilisateurs

Contexte lié à l'objectif

Dans le cadre de l'élaboration du présent plan stratégique, la Commission a mis à l'essai un mécanisme participatif de consultation du personnel. Cette démarche a permis de le mettre davantage à contribution, tout en enrichissant les réflexions liées à la planification stratégique. Convaincue de la pertinence et de la richesse de ce type de processus, la Commission souhaite y recourir à nouveau au moment de la réalisation de projets organisationnels nécessitant des expertises multiples.

INDICATEUR NOMBRE DE PROJETS AUXQUELS LES MEMBRES DU PERSONNEL ONT CONTRIBUÉ					
	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	–	–	–	Trois projets d'ici le 31 mars 2022	Deux projets supplémentaires d'ici le 31 mars 2023
Résultats	–	–	Un projet de déménagement en préparation	Trois projets ont été réalisés Cible atteinte	Deux projets ont été réalisés Cible atteinte

RÉSULTATS OBTENUS EN 2022-2023

Formation d'un comité de santé et de sécurité du travail

La Loi sur la santé et la sécurité du travail³⁵ prévoit divers mécanismes de prévention et d'intervention pour prendre en charge la santé, la sécurité ainsi que l'intégrité physique et psychique des employés dans leurs milieux de travail.

La formation d'un comité de santé et de sécurité du travail (CSS) fait partie de ces mécanismes, et la Commission a réalisé les démarches utiles à cette fin au cours de l'exercice.

Atout majeur dans une organisation, le CSS permet d'y maintenir de bonnes communications et de faire en sorte que tous les membres du personnel contribuent concrètement à la prise en charge de la santé et de la sécurité du travail et, ultimement, d'offrir un environnement de travail sain, sécuritaire et agréable.

35. RLRQ, c. S-2.1.

Composé de gestionnaires et de membres du personnel, ce comité paritaire a pour principal mandat de collaborer aux réflexions relatives à la qualité de vie au travail, notamment de contribuer à l'identification de risques en matière de santé et sécurité ainsi qu'à l'élaboration de recommandations en vue de les pallier.

Au cours des derniers mois, les associations syndicales concernées ont procédé à l'élection de leurs porte-paroles et l'organisation a également désigné trois gestionnaires pour la représenter. Toutes ces personnes ont bénéficié d'une formation afin d'acquérir les connaissances requises pour bien exercer leur nouveau rôle.

Relocalisation du bureau de Montréal

Après presque 30 ans à la même adresse, la Commission a dû relocaliser son bureau de Montréal et c'est en juillet 2022 qu'elle a intégré ses nouveaux locaux.

À cette occasion, tous les membres du personnel qui y travaillent ont été conviés à une journée d'accueil. Au cours de celle-ci, la présidente a offert une visite guidée aux employés de chacune des directions afin de leur présenter les avantages des nouveaux espaces de travail plus sécuritaires et plus fonctionnels. Les membres du personnel ont également été invités à formuler d'autres suggestions d'amélioration, dont la majorité ont été réalisées.

À cet égard, il convient de souligner le professionnalisme et l'engagement constants des membres du personnel qui, malgré les inconvénients importants avec lesquels ils ont dû composer durant la période transitoire du réaménagement, ont déployé tous les efforts nécessaires afin de maintenir la qualité des services offerts à la population et la performance de l'organisation.



**LES SERVICES
À LA CLIENTÈLE**

5 LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

5.1 Les services offerts

Tout en conservant des modes de prestation de services traditionnels, la Commission a continué de mettre l'accent sur le développement et la promotion de ses services en ligne.

La Commission a ainsi rendu ses services disponibles :

- > par téléphone (sans frais) et à ses bureaux, sur rendez-vous, selon l'horaire suivant :
 - les lundis, mardis, jeudis et vendredis, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30,
 - le mercredi, de 9 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30;
- > par courriel sécurisé, par télécopieur ou par la poste;
- > sur son site Web en tout temps.

La Commission exerce sa juridiction dans six secteurs de transport, soit le transport par véhicule lourd, le camionnage en vrac, le transport rémunéré de personnes par automobile, le transport par autobus, le transport maritime et le transport ferroviaire.

Le transport par véhicule lourd représente le secteur le plus important en ce qui a trait au nombre de transactions annuelles.

Tableau 29

RPEVL – ÉVOLUTION DU NOMBRE D'INSCRIPTIONS ET DE MISES À JOUR (Au 31 mars)			
	2023	2022	2021
Inscriptions	4 902	5 593	5 322
Mises à jour	50 113	49 816	49 848
Total	55 015	55 409	55 170

En 2022-2023, 95 % des transactions au RPEVL ont été faites en ligne sur le site Web de la Commission. Le tableau suivant fait aussi état de l'utilisation, au cours de la même période, des services en ligne pour les inscriptions et les mises à jour effectuées au Registre.

Tableau 30

REGISTRE DES PEVL – ÉVOLUTION DU POURCENTAGE D'UTILISATION DES SERVICES EN LIGNE (Au 31 mars)			
	2023	2022	2021
Demandes	95	95	95
Inscriptions	90	90	90
Mises à jour	96	95	95

Bien que les services au comptoir aient été rétablis après la pandémie, la proportion des PEVL ayant utilisé les services en ligne pour effectuer leur inscription ou leur mise à jour est demeurée la même que celle des deux années précédentes, ce qui démontre que la clientèle a désormais bien intégré le virage technologique.

La Commission évalue les connaissances de ceux qui s'inscrivent au RPEVL à titre de transporteurs de personnes. En tant que responsable de ce registre, elle voit à ce que chaque personne inscrite respecte certaines exigences prévues par la LPECVL, comme l'immatriculation au Registraire des entreprises, l'inscription à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail et le paiement des amendes exigibles. Enfin, elle sensibilise les nouveaux transporteurs aux normes de sécurité qu'ils doivent respecter dans leurs activités.

5.2 Les réalisations par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

Le 17 mai 2022, la Commission a publié sa nouvelle Déclaration de services aux citoyens. Cette dernière n'avait pas été entièrement revue depuis 2013, et une refonte était devenue nécessaire dans le contexte de l'adoption de la Loi sur le transport rémunéré de personnes par automobile (LTRPA) et de l'évolution technologique des 10 dernières années.

Reposant sur une analyse comparative menée auprès d'autres ministères et organismes gouvernementaux, cette déclaration détermine une gamme complète d'engagements qui orienteront l'offre de services à la clientèle au cours des prochaines années.

Les résultats pour l'exercice financier 2022-2023 sont présentés dans les deux sous-sections suivantes.

5.2.1 Résultats relatifs aux engagements portant sur la qualité des services

Dans sa Déclaration de services aux citoyens, la Commission s'engage à :

- > Offrir des services en ligne agréables à utiliser et fournir des renseignements faciles à comprendre.
- > Rendre accessibles :
 - des services en ligne sur son site Web ;
 - des services à la clientèle par téléphone sans frais ou sur rendez-vous à ses bureaux du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, à l'exception du mercredi où ils sont offerts à partir de 9 h 30 ;
 - la tenue d'audiences en mode virtuel ou en présence à l'un ou l'autre de ses bureaux de Québec ou de Montréal.
- > Adopter un comportement respectueux et courtois, utiliser un langage clair et écouter attentivement les besoins de la clientèle.
- > S'acquitter de son devoir d'assistance en expliquant aux administrés, en début d'audience, le déroulement de celle-ci.

Au cours de l'année 2022-2023, le taux de disponibilité des services en ligne de la Commission a été de 99,3 % alors que celui de ses services téléphoniques a atteint 100 %.

Aucune plainte relative aux engagements qualitatifs n'a été reçue au cours de l'exercice.

Par ailleurs, depuis juillet 2020, la clientèle de la Commission est sondée en continu. Selon les résultats compilés, pour l'exercice 2022-2023, le taux de satisfaction de la clientèle a été de 98,9 %. Ces résultats sont présentés en détail à la section 4.2 de ce rapport.

5.2.2 Résultats relatifs aux engagements portant sur les normes de service

Service 1

Demande de renseignements par téléphone, par courriel ou en personne sur rendez-vous

Engagement	Cible	Résultat 2022-2023 (%)
Prendre votre appel en 3 minutes ou moins	80 % des appels	84
Répondre à votre courriel ou vous informer des suites qui y seront données dans un délai de 2 jours ouvrables	95 % des courriels	99
Vous rencontrer dans un délai de 10 minutes suivant l'heure de votre rendez-vous	95 % des rencontres	98

Service 2

Inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds (RPEVL)

Engagement	Cible	Résultat 2022-2023 (%)
Vous inscrire au RPEVL dans un délai de 2 jours ouvrables suivant la demande (sauf pour le transport de personnes)	95 % des demandes	98

Service 3

Décision au sujet d'un enregistrement, d'une autorisation ou d'un permis

Engagement	Cible	Résultat 2022-2023 (%)
Rendre une décision dans un délai de 90 jours suivant la prise en délibéré lorsque le dossier fait l'objet d'une audience	90 % des décisions	90
Rendre une décision dans un délai de 60 jours suivant la prise en délibéré lorsque le dossier ne fait pas l'objet d'une audience	90 % des décisions	92
Rendre une décision administrative dans un délai de 10 jours ouvrables	95 % des décisions	94

Service 4

Traitement des plaintes

Engagement	Cible	Résultat 2022-2023 (%)
Confirmer la prise en charge de votre plainte dans un délai de 2 jours ouvrables	95 % des plaintes	100
Traiter votre plainte dans un délai de 20 jours ouvrables	95 % des plaintes	100

Des données du précédent tableau, il ressort que tous les engagements pris relativement aux demandes de renseignements et à l'inscription au RPEVL ont été respectés.

Quant à ceux portant sur les décisions, un seul résultat n'atteint pas la cible, soit celui de rendre une décision administrative dans un délai de 10 jours ouvrables. Cela s'explique par le départ d'une ressource d'expérience au service à la clientèle, laquelle n'a pu être remplacée qu'après un certain laps de temps.

Par ailleurs, les 11 commentaires ou plaintes sur la qualité des services reçus au cours du dernier exercice ont été pris en charge dans un délai de 2 jours ouvrables. Chacun de ces dossiers a ensuite été traité promptement, le délai le plus long ayant été de 9 jours.



**L'APPLICATION
DES OBLIGATIONS
LÉGISLATIVES ET
GOUVERNEMENTALES**

6 L'APPLICATION DES OBLIGATIONS LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

6.1 L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

Bilan des demandes reçues et traitées en 2022-2023

Tableau 31

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES REÇUES (Au 31 mars 2023)	88
---	----

Tableau 32

Délais de traitement	Nature des demandes traitées (Au 31 mars 2023)		
	Demandes d'accès		Rectification (N ^{bre})
	Documents administratifs (N ^{bre})	Renseignements personnels (N ^{bre})	
0 à 20 jours	76	1	0
21 à 30 jours	12	0	0
31 jours ou plus (le cas échéant)	0	0	0
Total	88	1	0

Tableau 33

NOMBRE DE DEMANDES TRAITÉES SELON LEUR NATURE ET LA DÉCISION RENDUE				
Décision rendue	Nature des demandes traitées (Au 31 mars 2023)			Dispositions de la Loi invoquées
	Demandes d'accès		Rectification (N ^{bre})	
	Documents administratifs (N ^{bre})	Renseignements personnels (N ^{bre})		
Acceptée (entièrement)	12	0	0	
Acceptée (partiellement)	48	0	0	1, 9 al. 2, 22 al. 2, 23, 24, 28, 29.1, 32, 47 al. 1 par. 3, 48, 53
Refusée (entièrement)	12	1	0	23, 24, 29.1, 53, 55
Autres	16	0	0	1, 47 al. 1 par. 3

Tableau 34

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES D'ACCÈS ET NOMBRE D'AVIS DE RÉVISION	
Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	0
Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information	1

6.2 Le développement durable

Afin de continuer à soutenir la mise en œuvre de la Loi sur le développement durable, le gouvernement a adopté, en octobre 2015, la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020. Cette dernière définit les orientations et les objectifs de l'administration publique. En juillet 2016, la Commission a adopté son plan d'action de développement durable 2015-2020, dans lequel elle fait état de sa vision ainsi que de ses engagements.

Par le décret 626-2022 du 30 mars 2022, le gouvernement a reporté, pour une deuxième fois, l'exercice de révision générale de la Stratégie gouvernementale de développement durable, et ce, jusqu'au 27 octobre 2022. À cette occasion, il a été demandé à chaque ministère et organisme de l'administration publique d'actualiser son plan d'action de développement durable pour la période du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023. C'est dans ce contexte que la Commission a mis à jour son plan en ciblant sept actions en lien avec les quatre objectifs gouvernementaux auxquels elle estimait pouvoir contribuer, assurant ainsi la continuité de ses engagements en matière de développement durable. Le tableau suivant présente les résultats de cette année de transition.

Objectif gouvernemental 1.1

Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique

Action	Indicateur	Cible 2022-2023	Résultat 2022-2023	Atteinte de la cible
1. Favoriser la mobilité durable des employés en faisant la promotion du local de rangement pour les vélos afin qu'ils privilégient si possible ce mode de transport	Nombre de nouvelles publiées dans l'intranet à ce sujet	Une nouvelle par année	Une nouvelle publiée	Atteinte
2. Inciter les agents acheteurs au réemploi des fournitures de bureau, du mobilier et des biens excédentaires, et promouvoir l'achat de biens rechargeables (recharges pour stylos et distributeurs de films correcteurs, crayons à mine, etc.)	Nombre de rappels réalisés	Un rappel annuel	Un rappel effectué	Atteinte

Objectif gouvernemental 1.2

Évaluer la durabilité des interventions gouvernementales (prise en compte des principes de développement durable)

Action	Indicateur	Cible 2022-2023	Résultat 2022-2023	Atteinte de la cible
3. S'il y a lieu, tenir compte dans l'application de nos obligations gouvernementales de l'outil d'évaluation de la durabilité ³⁶ développé par le MELCCFP ³⁷	Nombre d'interventions ayant fait l'objet d'une évaluation	Selon les interventions qui s'y prêtent	Une évaluation lors de l'élaboration du nouveau plan stratégique	Atteinte

Objectif gouvernemental 1.4

Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique

Action	Indicateur	Cible 2022-2023	Résultat 2022-2023	Atteinte de la cible
4. Publier dans l'intranet des capsules d'information traitant du développement durable et des réalisations importantes à cet égard	Nombre de capsules publiées	Cinq capsules par année	Cinq capsules publiées	Atteinte
5. Prendre part à des séances de formation ou d'information sur le développement durable en vue d'enrichir l'expertise et d'améliorer la connaissance organisationnelles	Nombre de séances participatives	Deux séances par année	Participation à quatre séances de formation ou d'information	Atteinte

36. Cet outil vise à orienter les ministères et organismes dans la prise en compte des principes de développement durable et à favoriser l'intégration de la lutte contre les changements climatiques dans les interventions gouvernementales.

37. Ministère de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs.

Objectif gouvernemental 1.5

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

Action	Indicateur	Cible 2022-2023	Résultat 2022-2023	Atteinte de la cible
6. Poursuivre la promotion de la culture québécoise lors de la tenue de certaines activités organisées par la Commission	Nombre d'activités annuelles de reconnaissance au cours desquelles une œuvre québécoise est remise	Une activité dans la mesure où au moins un employé doit être reconnu	La Commission est à revoir la formule de l'activité de reconnaissance. Dans ce contexte, aucune activité n'a été tenue.	S. O.
7. Publier des capsules faisant la promotion de la vie culturelle québécoise	Nombre de capsules d'information publiées	Deux capsules par année	Trois capsules diffusées	Atteinte

6.3 La divulgation d'actes répréhensibles

La Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics est en vigueur depuis le 1^{er} mai 2017. Cette loi vient faciliter la divulgation, dans l'intérêt public, d'actes répréhensibles commis ou sur le point de l'être à l'égard des organismes publics et assurer la protection des lanceurs d'alerte contre toutes représailles possibles.

Aucune divulgation concernant un acte répréhensible n'a été reçue à la Commission au cours de l'année 2022-2023.

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

Tableau 35

Comité permanent et mandataire	
Questions	Réponses
Avez-vous un ou une mandataire ?	Oui
Combien d'employées et d'employés votre organisation compte-t-elle ?	96 employés
Avez-vous un comité permanent ?	Oui, il s'agit d'un sous-comité de travail mandaté par le comité de direction
Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice ? Si oui, donnez le nombre de ces rencontres :	Le sous-comité s'est réuni à plusieurs reprises
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître à votre personnel le ou la mandataire et, le cas échéant, les membres du comité permanent de votre organisation ? Si oui, expliquez lesquelles :	Non

Tableau 36

Statut de la politique linguistique institutionnelle	
Questions	Réponses
Depuis mars 2011, avez-vous adopté une politique linguistique institutionnelle, qui a été approuvée par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française, ou adopté celle d'une organisation ?	Oui
Si oui, donnez la date à laquelle elle a été adoptée :	Mars 2021
Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée ? Si oui, donnez la date à laquelle les modifications ont été officiellement approuvées par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française :	Non

Tableau 37

Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle	
Questions	Réponses
Au cours de l'exercice, avez-vous tenu des activités pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle et pour former votre personnel quant à son application ? Si oui, expliquez lesquelles :	Non
Si non, durant le prochain exercice, quelles activités prévoyez-vous tenir pour la faire connaître et pour former votre personnel quant à son application ?	À la suite de l'entrée en vigueur des dispositions de la Charte de la langue française relatives au devoir d'exemplarité de l'État, une nouvelle directive interne précisant les lignes directrices relatives à l'utilisation du français par la Commission sera élaborée puis rendue publique.

6.5 L'allégement réglementaire et administratif

Le Plan d'action gouvernemental en matière d'allégement réglementaire et administratif 2020-2025, dont la réalisation s'échelonne jusqu'au 31 mars 2026, comporte trois objectifs de réduction du fardeau administratif, soit une diminution du nombre de formalités administratives (10 %), une réduction du volume des formalités administratives (15 %) et une baisse du coût des formalités administratives (20 %).

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

À titre de tribunal administratif, la Commission ne dispose toutefois que d'une marge de manœuvre limitée, puisqu'il revient au ministère des Transports et de la Mobilité durable de déterminer la nature, le nombre et la fréquence des exigences réglementaires qu'elle est chargée d'appliquer. En effet, puisque sa fonction de tribunal l'appelle à interpréter ces dispositions, elle doit, par voie de conséquence, demeurer « à distance » de leur processus d'élaboration.

L'allégement réglementaire

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

En mars 2022, le ministre des Transports a déposé à l'Assemblée nationale un rapport sur l'application de la Loi, lequel incluait notamment des recommandations de la Commission. Depuis février 2023, la Commission participe à un comité de travail dont la création découle justement d'une recommandation de ce rapport. Son mandat est d'élaborer un plan de suivi aux fins de la production du prochain rapport ministériel dont la LTRPA prévoit le dépôt au plus tard le 31 mars 2027. Ce comité doit entre autres proposer des indicateurs afin de mesurer les effets de la LTRPA sur la sécurité des passagers et l'offre de services en transport rémunéré de personnes par automobile et, le cas échéant, suggérer des pistes d'amélioration, dont certaines mesures d'allégement.

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

L'allégement administratif

Les résultats relatifs aux trois objectifs de réduction du nombre, du volume et du coût des formalités administratives demeurent relativement semblables à ceux de l'exercice 2021-2022.

Tout d'abord, le nombre de formalités reste identique à celui de l'an dernier, soit 18. Il n'y a donc eu aucun ajout ou retrait de formalités au cours de la période.

Le volume de formalités a pour sa part connu une légère baisse de 1,50 % comparativement à celui du dernier exercice.

Le coût des formalités était également en légère baisse. Cette diminution de 0,46 % obtenue cette année s'ajoute à celle de 2021-2022, soit une baisse cumulative de 11,62 %.

Ces résultats s'expliquent par un ajustement de la fréquence de la formalité administrative relative à la vérification et au scellage du taximètre qui a été réduite de 2,5³⁸ à 2,33³⁹ afin de mieux refléter la réalité. En effet, la fréquence initiale était basée sur la prémisse d'une opération de vérification et de scellage du taximètre réalisée tous les six mois, ainsi que d'un ajustement supplémentaire tous les deux ans pour se conformer à toute nouvelle modification tarifaire résultant d'une décision de la Commission.

Or, comme il est peu probable que les tarifs subissent d'autres modifications dans un délai aussi court, la récurrence du processus de révision tarifaire a été revue à trois ans.

Les objectifs de réduction du fardeau réglementaire et administratif

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

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

Tableau 38

RÉDUCTION DU FARDEAU ADMINISTRATIF DES ENTREPRISES DEPUIS 2019				
Indicateur	2019	2020	2021	2022
Nombre de formalités administratives	15	18	18	18
Volume des formalités (en valeur constante)	80 457,85	81 509,43	80 579,45	79 366,8
Coût des formalités (en \$ et en valeur constante)	2 690 103,43	2 416 900,50	2 388 568,69	2 377 540,14

Publications en matière d'allégement réglementaire

La Commission respecte une période de prépublication de 30 jours pour chaque nouveau formulaire qu'elle produit. Tous les formulaires se trouvent à la section « Formulaires » sur son site Web et ils sont assortis d'un avis invitant la clientèle à lui transmettre ses commentaires par courriel, le cas échéant.

38. Le chiffre 2 représente deux vérifications et scellages par année et 0,5 représente la vérification et le scellage supplémentaire tous les deux ans lors d'une modification tarifaire de la Commission.

39. Le chiffre 2 représente deux vérifications et scellages par année et 0,33 représente la vérification et le scellage supplémentaire tous les trois ans lors d'une modification tarifaire de la Commission.

6.6 La Politique de financement des services publics

Les tarifs, les frais et les droits que la Commission exige pour ses services sont prévus dans les règlements suivants :

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

Tous les tarifs de la Commission sont indexés annuellement, le 1^{er} avril, selon les paramètres déterminés à l'article 83.3 de la Loi sur l'administration financière, à l'exception de ceux découlant du Règlement sur le transport rémunéré de personnes par automobile, qui sont indexés le 1^{er} janvier. L'indexation des droits et frais réclamés par la Commission conformément à ce règlement est publiée par le MTMD en vertu de l'article 83.7 de la Loi sur l'administration financière.

Par ailleurs, le taux d'indexation annuel des frais et droits perçus par la Commission a été fixé à 3 % au 1^{er} avril 2023 conformément à l'article 1 de la Loi limitant l'indexation de plusieurs tarifs gouvernementaux (2022, chapitre 29).

La Commission tient un registre des frais, droits et tarifs qu'elle exige pour ses divers produits et services, et le publie sur son site Web.

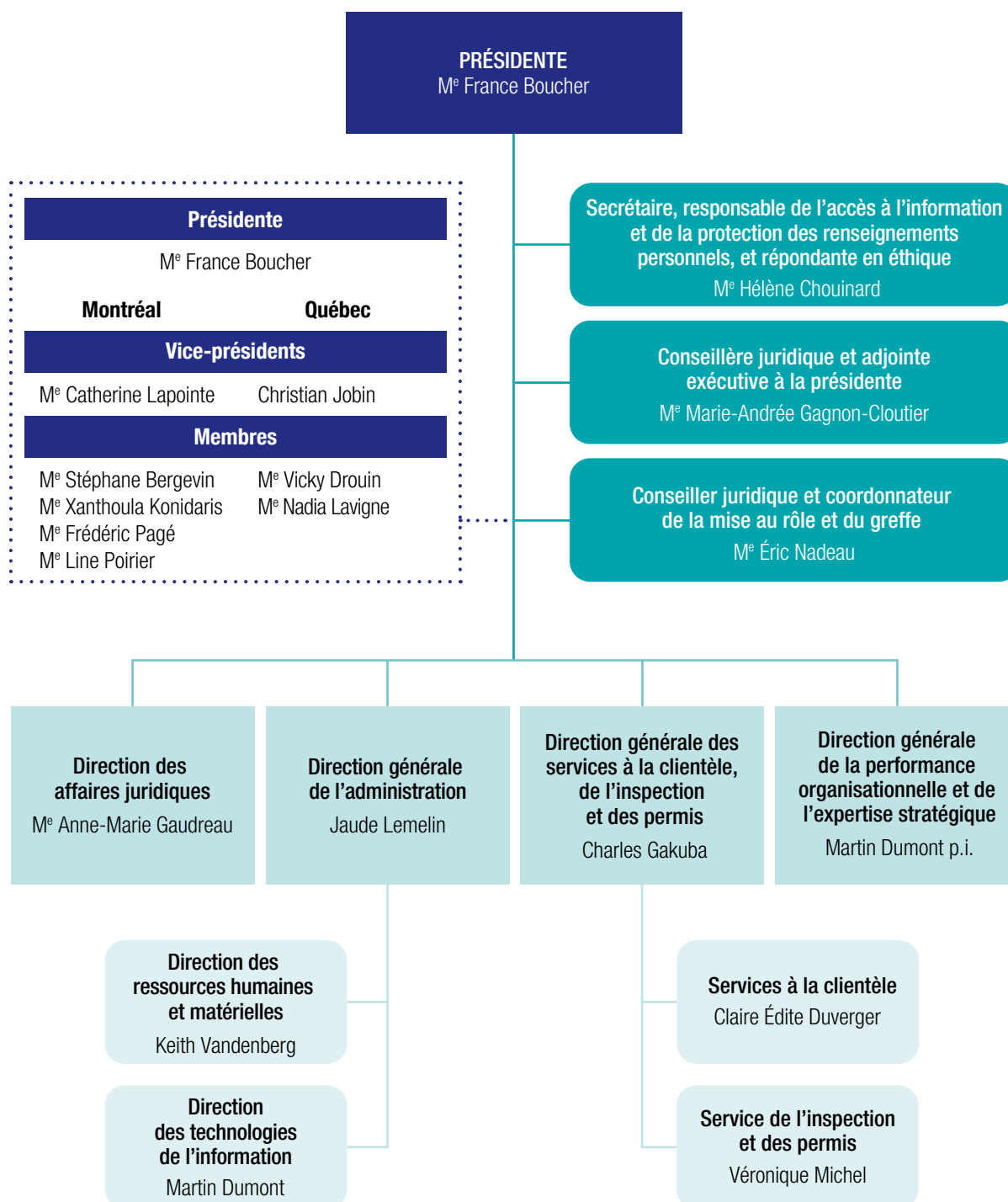
Pour l'exercice 2022-2023, les dépenses de la Commission ont été de 12 669 milliers de dollars, tandis que ses revenus se sont établis à 6 613 milliers de dollars, ce qui équivaut à un niveau d'autofinancement de 52,2 % comparativement à 49,8 % lors du dernier exercice.



ANNEXES

ANNEXE I

L'organigramme



ANNEXE II

Plan stratégique – Tableau synoptique

ENJEU	ORIENTATION STRATÉGIQUE	OBJECTIF STRATÉGIQUE	INDICATEUR ET CIBLE
1 Des effets durables sur la sécurité et une régulation actualisée	1.1 Valider l'amélioration des comportements sécuritaires des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds	1.1.1 Mesurer les effets des décisions de la Commission auprès des PECVL à risque	Indicateur : Nombre d'analyses effectuées Cible : Deux analyses PEVL (cohorte 2016-2017) : une première au 31 octobre 2019 et une seconde au 31 octobre 2020 Deux analyses CVL (cohorte 2016-2017) : une première au 31 octobre 2021 et une seconde au 31 octobre 2022 Indicateur : % des PEVL ayant amélioré leur comportement Cible : 90 % au 31 octobre 2019 et 90 % au 31 octobre 2020 Indicateur : % des CVL ayant amélioré leur comportement Cible : 90 % au 31 octobre 2021 et 90 % au 31 octobre 2022
		1.1.2 Assurer l'efficacité de nos interventions auprès des sociétés de transport en commun	Indicateur : % des recommandations faites dans le cadre du processus d'audit et mises en œuvre par les neuf sociétés Cible : 80 % au 30 juin 2019 Indicateur : Révision du mécanisme de suivi du comportement complétée Cible : 31 mars 2021
	1.2 Soutenir le processus décisionnel de la Commission en matière de transport par taxi	1.2.1 Élaborer un nouveau modèle de détermination des tarifs	Indicateur : Nouveau modèle déposé Cible : 31 décembre 2022
		1.2.2 Actualiser les connaissances sur le transport par taxi accessible aux personnes handicapées sur l'île de Montréal	Indicateur : Étude réalisée et diffusée Cible : 30 septembre 2020
2 Une prestation de services de qualité	2.1 Faire évoluer nos façons de faire dans une perspective d'efficacité et de qualité	2.1.1 Améliorer les processus pour rendre une décision dans l'exercice de nos fonctions juridictionnelles les plus courantes	Indicateur : Dépôt d'un rapport d'analyse sur les processus actuels Cible : 30 juin 2021 Indicateur : % des processus décisionnels visés par le rapport et ayant été améliorés Cible : 70 % au 31 mars 2022 et 80 % au 31 mars 2023
		2.1.2 Mesurer de façon continue l'évolution de la satisfaction de notre clientèle	Indicateur : Implantation d'un système de sondage post-transactionnel Cible : 30 septembre 2020 Indicateur : Taux de satisfaction de la clientèle Cible : 90 % annuellement à compter du 31 mars 2021
3 Le maintien d'une équipe compétente et engagée	3.1 Assurer le développement continu des compétences et la polyvalence	3.1.1 Se doter d'une stratégie organisationnelle de gestion des compétences et de l'expertise	Indicateur : Stratégie déposée Cible : Au 31 octobre 2021 Indicateur : % des membres du personnel dont l'évaluation du rendement prévoit un programme de formation individualisé Cible : 70 % au 30 septembre 2021 et 80 % au 30 septembre 2022 Indicateur : % des membres du personnel occupant un emploi en situation critique pour lesquels un plan d'action en matière de transfert d'expertise a été élaboré Cible : 80 % au 31 mars 2022 et 90 % au 31 mars 2023
	3.2 Valoriser le savoir et la créativité	3.2.1 Mettre à contribution les membres du personnel dans la réalisation de projets organisationnels mobilisateurs	Indicateur : Nombre de projets auxquels les membres du personnel ont contribué Cible : Trois projets d'ici le 31 mars 2022 et deux projets supplémentaires d'ici le 31 mars 2023

ANNEXE III

Les lois et les règlements appliqués en tout ou en partie par la Commission

Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds

- > Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds

Loi sur les transports

- > Règlement sur la procédure de la Commission des transports du Québec
- > Règlement sur les tarifs, les taux et les coûts
- > Règlement concernant certains droits perçus par la Commission des transports du Québec et autorisant celle-ci à délivrer des permis spéciaux ou temporaires
- > Règlement sur les frais d'arbitrage de la Commission des transports du Québec
- > Règlement sur le transport par autobus
- > Règlement sur l'accroissement temporaire du nombre d'autobus affectés au transport des touristes transitant par les aéroports internationaux de Montréal, l'aéroport international Jean-Lesage et les ports de Montréal et de Québec
- > Règlement sur la location des autobus
- > Règlement sur le courtage en services de camionnage en vrac
- > Règlement sur le transport maritime de passagers
- > Règlement sur les exigences applicables aux connaissements
- > Règlement sur le contrat de transport forestier
- > Règlement sur les exigences applicables aux documents d'expédition

Code de la sécurité routière

Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile

- > Règlement sur le transport rémunéré de personnes par automobile
- > Règlement sur la transmission de renseignements et le facteur de multiplication du prix d'une course
- > Règlement sur le contrat convenant du prix d'une course avec un client
- > Règlement sur la formation des chauffeurs qualifiés

Loi sur les transports routiers

Loi sur les chemins de fer

- > Règlement sur le transport ferroviaire

Loi sur la sécurité du transport terrestre guidé

Loi sur les conseils intermunicipaux de transport dans la région de Montréal

Loi sur les sociétés de transport en commun

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

- > Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels
- > Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements personnels
- > Règlement sur les incidents de confidentialité

ANNEXE IV

Le code d'éthique et les règles de déontologie des membres de la Commission

Principes généraux d'éthique

1. Dans le respect de la mission de la Commission, le membre doit, dans l'exercice de ses fonctions, avoir en tout temps une conduite qui traduit l'adhésion à ces préalables. La spécialisation, la multidisciplinarité, la collégialité et l'accessibilité sont des attributs intimement liés à la mission de la Commission. Le membre assure une collaboration constante à ses collègues, compte tenu de l'expertise et de la compétence particulières de chacun.
2. Afin de promouvoir la qualité de la justice administrative, le membre doit avoir un intérêt marqué pour la vocation de la Commission. À cette fin, il favorise le développement de sa compétence par l'échange de ses connaissances et sa participation à toute mesure de formation pertinente. Il maintient ses connaissances et son habileté professionnelle de façon à ce qu'elles concordent avec les exigences de sa charge et soient garantes de la qualité de son travail.

Règles de conduite et de comportement

3. Le membre est le garant de la bonne réputation de la Commission. Il remplit son rôle avec intégrité, dignité et honneur. À cette fin, il fait preuve de réserve en tout temps. Notamment, il s'abstient de toute déclaration incompatible avec la mission de la Commission et renonce à toute activité inconciliable avec l'exercice de ses fonctions.
4. Le membre assure le bon ordre, lors d'une audience ou d'une rencontre, en ayant une attitude ferme, mais courtoise et respectueuse envers toute personne présente. L'audience ou la rencontre doit être menée simplement, sans formalisme inutile, de façon à rendre la Commission plus accessible au citoyen et à favoriser le respect mutuel des personnes présentes.
5. Le membre veille à ce que chacune des personnes intéressées ait la faculté de faire valoir pleinement ses prétentions, sous réserve des règles de droit et de procédure applicables.
6. Avec les tiers, le membre s'abstient de toute intervention ou de tout commentaire relativement au traitement de toute demande passée, présente ou future, qui relève de la juridiction de la Commission. Lorsqu'il participe à un colloque, à une séance d'information, à un atelier ou lorsqu'il prononce une conférence, le membre limite son intervention à l'énoncé des règles applicables, aux orientations de la Commission ou à des thèmes liés à sa mission première, en évitant de traiter de cas particuliers.
7. Le membre est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et au respect, à tout moment, du caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

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

Règles sur l'indépendance et l'impartialité

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

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

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

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

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

Règles sur les décisions

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

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

Disposition finale

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

ANNEXE V

Liste des tableaux et des graphiques

Tableau 1	Effectif utilisé	15
Tableau 2	Répartition de l'effectif utilisé selon la catégorie d'emploi	16
Tableau 3	Répartition de l'effectif selon le secteur d'activité.....	16
Tableau 4	Répartition des personnes embauchées selon le statut d'emploi	17
Tableau 5	Répartition des personnes ayant pris leur retraite selon la catégorie d'emploi ...	17
Tableau 6	Évolution du taux de départ volontaire du personnel régulier	18
Tableau 7	Taux d'embauche des membres des groupes cibles par statut d'emploi	19
Tableau 8	Évolution du taux d'embauche des membres des groupes cibles par statut d'emploi	19
Tableau 9	Évolution du taux de représentativité des membres des groupes cibles excluant ceux des minorités visibles et ethniques.....	20
Tableau 10	Évolution du taux de représentativité des membres des minorités visibles et ethniques par région	21
Tableau 11	Taux de représentativité des membres des minorités visibles et ethniques au sein du personnel d'encadrement	21
Tableau 12	Taux d'embauche des femmes par statut d'emploi	22
Tableau 13	Taux de représentativité des femmes par catégorie d'emploi.....	22
Tableau 14	Nombre de jours de formation selon la catégorie d'emploi.....	23
Tableau 15	Répartition des dépenses totales de formation selon l'orientation.....	23
Tableau 16	Évolution de quelques données relatives à la formation.....	24
Tableau 17	Revenus et dépenses de l'exercice se terminant le 31 mars.....	25
Tableau 18	Dépenses et évolution par catégorie	26
Tableau 19	Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus.....	26
Tableau 20	Cote de sécurité des PEVL en règle selon le type de transport.....	32

Tableau 21	Évolution du nombre de PEVL ou d’administrateurs touchés par une décision rendue à la suite d’une vérification de comportement selon la cote	33
Tableau 22	Nombre de PEVL ou d’administrateurs dont la cote de sécurité a été modifiée ...	33
Tableau 23	Évolution du nombre de CVL touchés par une décision rendue à la suite d’une évaluation de comportement selon le type de sanction	34
Tableau 24	Répartition du nombre de titulaires et de permis selon la catégorie	38
Tableau 25	Répartition du nombre de titulaires et de permis selon la catégorie	38
Tableau 26	Évolution du nombre d’inspections visant des CVL et des PEVL selon le type d’intervention	39
Tableau 27	Évolution du nombre de décisions rendues par secteur de transport	41
Tableau 28	Évolution du nombre de décisions selon le processus décisionnel.....	42
Tableau 29	RPEVL – évolution du nombre d’inscriptions et de mises à jour.....	65
Tableau 30	Registre des PEVL – évolution du pourcentage d’utilisation des services en ligne	66
Tableau 31	Nombre total de demandes reçues.....	73
Tableau 32	Nombre de demandes traitées selon leur nature et les délais de traitement	73
Tableau 33	Nombre de demandes traitées selon leur nature et la décision rendue.....	74
Tableau 34	Nombre total de demandes d’accès et nombre d’avis de révision.....	74
Tableau 35	Comité permanent et mandataire	78
Tableau 36	Statut de la politique linguistique institutionnelle.....	78
Tableau 37	Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle	79
Tableau 38	Réduction du fardeau administratif des entreprises depuis 2019	81

