

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2024-2025

COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC



COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC



2024– Rapport annuel de gestion 2025

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 :

MONTREAL

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 – 2025

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN pour la version électronique : 978-2-555-01230-1

ISBN pour la version imprimée : 978-2-555-01229-5

© Gouvernement du Québec, 2025

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

Imprimé sur Sustana EnviroDigitalMC 120M texte et 200M couverture. Ce papier contient 100 % de fibres recyclées durables, est fabriqué avec un procédé sans chlore et désigné par Garant des forêts intactesMC.



Garant
des forêts
intactes^{MC}

MESSAGE DU 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 2024-2025 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 2023-2027 et de sa 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>

Le ministre des Transports et de la Mobilité durable
Jonatan Julien
Québec, octobre 2025

MESSAGE DU PRÉSIDENT

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



Monsieur le Ministre,

Conformément à la Loi sur l'administration publique, j'ai le plaisir de vous soumettre le Rapport annuel de gestion 2024-2025 de la Commission des transports du Québec pour la période comprise entre le 1^{er} avril 2024 et le 31 mars 2025. 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.

Ainsi, l'année 2024-2025 a été marquée notamment par l'entrée en vigueur du Règlement intérieur et de procédure de la Commission des transports du Québec, près de 20 ans après l'adoption de son ancien Règlement sur la procédure. Ce nouveau règlement, qui modernise substantiellement les règles de fonctionnement du tribunal, témoigne éloquemment du souci constant de la Commission d'offrir aux citoyens une justice administrative de qualité, accessible et diligente dans le respect de leurs droits fondamentaux.

Par ailleurs, la performance globale de l'organisation a été digne de mention avec l'atteinte de plus de 90 % des objectifs prévus au Plan stratégique 2023-2027, soit 12 des 13 cibles visées au cours du dernier exercice. Plus particulièrement, retenons un taux remarquable de satisfaction de la clientèle avoisinant les 100%, la mise en place de plusieurs nouveaux services en ligne permettant d'accroître l'autonomie des clients et un traitement accéléré de leurs demandes, ainsi qu'un nombre croissant d'inspections des titulaires de permis de courtage.

Parmi les autres faits saillants, soulignons un nombre record de quelque 1 500 interventions menées par nos inspecteurs auprès des entreprises des différents secteurs de transport sous la juridiction de la Commission afin de s'assurer de leur conformité.

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.

Je tiens enfin à saluer l'exceptionnel engagement de ma prédécesseure, Me France Boucher, qui a quitté la Commission en juillet 2025 pour prendre sa retraite après une longue et fructueuse carrière dans la fonction publique québécoise. Au cours des neuf années de sa présidence à la Commission, les défis furent nombreux et, pour les relever efficacement, l'organisation aura toujours pu compter sur son leadership courageux et son engagement constant envers l'institution et les membres de son personnel. Je lui suis redevable du présent rapport et je l'en remercie.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma considération distinguée.

Le président,

<original signé>

Jean-Philippe Marois

Québec, octobre 2025

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU MINISTRE	V
MESSAGE DU PRÉSIDENT	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	11
1.5 Nos valeurs.....	11
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.....	17
2.1.4 La formation et le perfectionnement des membres du personnel	19
2.2 Les ressources financières	20
2.2.1 Les revenus et les dépenses	20
2.2.2 Les contrats de service.....	22
2.3 Les ressources informationnelles	22
2.3.1 Le système intégré de mission (SIM).....	22
2.3.2 Le sommaire des réalisations annuelles	23
2.3.3 La valeur induite sur la performance organisationnelle	23

3. L'EXERCICE DE LA JURIDICTION ET DES FONCTIONS DE RÉGULATION	25
3.1 Les champs de compétence.....	27
3.1.1 Le transport par véhicule lourd	27
3.1.1.1 Les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds (PEVL).....	28
3.1.1.2 Les conducteurs de véhicules lourds (CVL).....	30
3.1.1.3 Les intermédiaires en services de transport	31
3.1.2 Le camionnage en vrac.....	31
3.1.3 Le transport rémunéré de personnes par automobile	32
3.1.4 Le transport par autobus	33
3.1.5 Le transport maritime.....	34
3.1.6 Le transport ferroviaire.....	35
3.2 Les inspections	35
3.3 Les décisions	36
3.3.1 Par les membres.....	36
3.3.2 Par les personnes désignées.....	37
3.3.3 L'évolution du nombre de décisions rendues	37
3.4 La réévaluation des décisions.....	38
3.4.1 La révision.....	38
3.4.2 L'appel.....	39
4. LES RÉALISATIONS PAR RAPPORT AU PLAN STRATÉGIQUE 2023-2027.....	41
4.1 Le sommaire des résultats 2024-2025 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2023-2027.....	43
ENJEU 1 – Des effets durables sur la sécurité et le respect des normes	43
ENJEU 2 – Une prestation de services de qualité.....	44
ENJEU 3 – Le maintien d'une équipe engagée et compétente	45
4.2 Les résultats détaillés 2024-2025 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2023-2027.....	46
ENJEU 1 – Des effets durables sur la sécurité et le respect des normes	46
ENJEU 2 – Une prestation de services de qualité.....	52
ENJEU 3 – Le maintien d'une équipe engagée et compétente	56

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	74
6.3 La divulgation d'actes répréhensibles.....	75
6.4 L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration.....	76
6.5 L'allégement réglementaire et administratif.....	77
6.6 La Politique de financement des services publics.....	80
ANNEXES.....	81
ANNEXE I L'ORGANIGRAMME.....	83
ANNEXE II PLAN STRATÉGIQUE – TABLEAU SYNOPTIQUE.....	84
ANNEXE III LES LOIS ET LES RÈGLEMENTS APPLIQUÉS EN TOUT OU EN PARTIE PAR LA COMMISSION	86
ANNEXE IV LE CODE D'ÉTHIQUE ET LES RÈGLES DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DE LA COMMISSION	88
ANNEXE V LISTE DES TABLEAUX ET DES GRAPHIQUES.....	91

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 2024-2025 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 2025 et que ces renseignements ainsi que les contrôles y afférents sont fiables.

Le président,

<original signé>

Jean-Philippe Marois

Québec, octobre 2025



LA COMMISSION

LA COMMISSION EN QUELQUES CHIFFRES

(AU 31 MARS 2025)



93

Employés



13 800 000

Budget de dépenses



1 944

Décisions rendues du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025



51 882

Inscriptions au Registre des PEVL



780

Permis de transport par autobus



1

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

186

Répartiteurs enregistrés



168

Permis de transport maritime



93

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 nouveau Règlement intérieur et de procédure

Le Règlement intérieur et de procédure de la Commission des transports du Québec est entré en vigueur le 6 novembre 2024, près de 20 ans après l'adoption de l'ancien Règlement sur la procédure de la Commission.

Ce règlement modernise substantiellement les règles de fonctionnement et de procédure du tribunal en fonction notamment des modifications législatives apportées depuis l'entrée en vigueur, en 2006, de sa dernière version.

Il a également pour objet de mettre en place des règles de proportionnalité à toutes les étapes du traitement d'une demande, de préciser les règles sur le déroulement d'une audience, dont les délais minimaux de production des documents, ainsi que d'encadrer l'utilisation de moyens technologiques.

Ce nouveau règlement témoigne éloquentement du souci constant de la Commission d'offrir aux citoyens une justice administrative de qualité, accessible et rendue avec célérité dans le respect de leurs droits fondamentaux.

Un nombre record d'inspections

Afin de soutenir le processus décisionnel des membres, des inspections sont effectuées auprès des entreprises de transport enregistrées à la Commission ou détenant des permis ou des autorisations qu'elle a délivrés.

Au cours de l'exercice 2024-2025, 1 495 interventions ont été réalisées, ce qui représente non seulement une hausse appréciable de 31 % comparativement à l'année précédente, mais également un nombre record d'inspections annuelles.

En plus d'accroître les opérations menées sur le terrain, la Commission s'est assurée de la conformité des entreprises de transport maritime et de celles du secteur du transport par automobile.

Elle a ainsi transmis une communication à des transporteurs maritimes ne détenant pas de permis, et ce, dans le but de leur rappeler leurs obligations lorsqu'ils exploitent un service de passagers et de les informer des sanctions possibles en cas de manquements à celles-ci. Les entreprises en activité étaient ainsi invitées à déposer une demande de permis à la Commission.

Une démarche similaire a été réalisée au cours de l'exercice dans le secteur du transport rémunéré de personnes par automobile auprès de potentiels répartiteurs de courses.

La hausse du nombre de permis maritime actifs (6 %) et du nombre de répartiteurs enregistrés (13 %) à la Commission, au 31 mars 2025, démontre l'utilité et la pertinence de ces deux initiatives.

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 2024-2025, une première analyse de l'évolution des dossiers de comportement d'une cohorte de 142 CVL ayant fait l'objet d'une décision de la Commission en 2020-2021. Les résultats obtenus démontrent que 90,1 % d'entre eux, soit 128 sur 142, avaient amélioré leur comportement deux ans après qu'une décision du tribunal les concernant a été rendue.

Il importe par ailleurs de mentionner que cette analyse a également permis de constater que le seul fait, pour les CVL visés, 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 71,1 % d'entre eux, soit 101 sur 142.

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 continue des processus de la Commission

L'un des objectifs du Plan stratégique 2023-2027 de la Commission vise la poursuite de l'optimisation des processus juridictionnels et administratifs amorcée lors du précédent exercice de planification.

Plusieurs projets porteurs d'amélioration se concrétiseront ainsi d'ici le 31 mars 2027.

Au cours du présent exercice, la section du site Web de la Commission portant sur les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds a été revue afin de faciliter le repérage de l'information qui s'y trouve. Cette opération, qui a aussi donné lieu à l'ajout de nouveaux contenus, contribue également à la réduction du nombre d'appels reçus de cette clientèle.

Par ailleurs, conformément aux dispositions du nouveau Règlement intérieur et de procédure, l'ajout des adresses postale et de courrier électronique des avocats dans les avis publics permet dorénavant aux personnes qui souhaitent intervenir dans les demandes faisant l'objet d'une publication de le faire plus facilement. Elles peuvent ainsi notifier les autres parties de leur intention, ce qui facilite l'accès à la justice et favorise un gain de temps non négligeable.

De nouveaux services en ligne pour la clientèle

Au cours de l'exercice 2024-2025, la Commission a bonifié son offre en ligne par l'ajout de deux services à l'intention des utilisateurs des secteurs du transport par autobus par abonnement et du transport rémunéré de personnes par automobile. Il devient ainsi possible de déposer une demande de permis ou de matériel en ligne et d'en effectuer le paiement de façon sécuritaire.

Cette offre enrichie permet d'accroître l'autonomie de la clientèle qui peut bénéficier tout à la fois de la convivialité et de l'efficacité du numérique et d'une prise en charge plus rapide de ses demandes par le personnel de la Commission.

Un taux de satisfaction de la clientèle remarquable et constant

Dans un souci d'obtenir une juste appréciation du degré de satisfaction de la clientèle et d'améliorer en continu les services qui lui sont offerts, la Commission combine les résultats de deux sondages.

L'un, post-transactionnel, est proposé aux utilisateurs des services en ligne de la Commission, ce qui lui permet d'obtenir une rétroaction immédiate après une transaction et d'apporter rapidement, s'il y a lieu, des correctifs en fonction des commentaires reçus. L'autre, post-appel, sonde la clientèle qui communique avec la Commission par téléphone.

Selon les données compilées au cours du dernier exercice, la Commission a reçu 46 474 réponses. De ce nombre, 45 731 étaient positives, ce qui représente un taux de satisfaction appréciable de 98,4 % et comparable à celui obtenu l'an dernier.

Une place enviable au palmarès des organismes publics sur la satisfaction au travail

En juin 2024, la Commission obtenait à nouveau d'excellents résultats d'un sondage mené par le Secrétariat du Conseil du trésor sur l'expérience employé. Cette initiative visait à obtenir un portrait de la mobilisation du personnel de l'ensemble de la fonction publique à l'aide d'indicateurs clés.

Rappelons qu'en 2019, la Commission s'était classée au premier rang du palmarès des employeurs du Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec parmi tous les ministères et organismes gouvernementaux.

Cinq ans plus tard, cette appréciation se confirmait alors que 95 % des répondants au sondage exprimaient notamment pouvoir compter sur la collaboration de leurs collègues, et que 85 % jugeaient leur environnement de travail stimulant et recommanderaient à leur entourage la Commission comme employeur.

Ces résultats sont le reflet de la contribution engagée et positive de tous les membres du personnel afin de faire de la Commission un milieu de travail stimulant, épanouissant et agréable.

Maintien de l'expertise du tribunal

Grâce à une planification minutieuse des départs anticipés ainsi qu'à la mise en place proactive de stratégies de transfert d'expertise, la Commission a su maintenir les activités du tribunal et assurer des transitions harmonieuses à des postes clés, et ce, malgré la fin de mandat de trois juges administratifs expérimentés, dont les deux vice-présidents, et de la préretraite de la directrice des affaires juridiques.

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. Conformément aux pouvoirs que lui confère la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds (LPECVL), la Commission peut procéder à une enquête au terme de laquelle elle pourra rendre une décision, intervenir en cas de non-respect d'une décision par un transporteur ou un conducteur et suspendre le droit d'un transporteur de mettre en circulation ou d'exploiter un véhicule lourd si elle estime qu'il ne respecte pas les conditions prévues par la Loi. Elle est aussi appelée à exercer des pouvoirs de sanction dans d'autres domaines du transport, soit le transport par autobus, le courtage en services de camionnage en vrac et le transport rémunéré de personnes par automobile.

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

1.4 Notre vision

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

1.5 Nos valeurs

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

La diligence

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

L'impartialité

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

La coopération

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

La rigueur

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

L'engagement

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

1.6 L'organigramme

L'organigramme au 31 mars 2025 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)			
	2025	2024	Écart
Niveau	225 114	225 114	0
Consommation	175 931	180 890	-4 959

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 ont contribué à diminuer 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 2025)						
Catégorie d'emploi	Heures travaillées	Heures supplémentaires	Total des heures rémunérées ¹	Total transposé en ETC ²	Total transposé en ETC 2023-2024	Évolution
Présidente, membres et personnel d'encadrement	32 683	0	32 683	17,9	18,0	-0,1
Personnel professionnel	55 137	75	55 212	30,2	32,3	-2,1
Personnel technique et de bureau	87 768	268	88 036	48,2	48,7	-0,5
Total	175 588	343	175 931	96,3	99	-2,7

En 2023-2024, le nombre total des heures rémunérées était de 180 890, alors que ce total transposé en ETC se chiffrait à 99.

Tableau 3

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF ³ SELON LE SECTEUR D'ACTIVITÉ (Au 31 mars, en nombre de personnes)			
Secteur d'activité	2025	2024	Écart
Tribunal	18	21	-3
Services à la clientèle et inspection	34	37	-3
Services administratifs	20	18	2
Services juridiques	9	10	-1
Secrétariat, communications, développement stratégique et optimisation des processus	12	11	1
Total	93	97	-4

1. Au 31 mars 2025, la Commission comptait 96 employés tous statuts confondus (régulier, occasionnel, étudiant et stagiaire). Les données qui figurent au tableau 2 proviennent du *Rapport de suivi des heures rémunérées 2024-2025*, extrait de l'application SINBAD et **dont la date de référence n'était pas le 31 mars 2025**.
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 93 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

Les données du tableau 4 indiquent le nombre d'employés ayant quitté l'organisation selon le motif du départ.

Tableau 4

TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE DU PERSONNEL RÉGULIER SELON LE MOTIF DU DÉPART ⁴						
	2024-2025		2023-2024 ⁵		2022-2023 ⁵	
	Nombre	Taux (%) ⁶	Nombre	Taux (%) ⁶	Nombre	Taux (%) ⁶
Mutation	2	2,4	7	8,3	6	7,1
Démission	1	1,2	0	0	9	10,6
Retraite	1	1,2	5	6,0	3	3,5
Total	4	4,8	12	14,3	18	21,2

En 2024-2025, un seul employé a démissionné alors que, depuis quelques années, l'organisation a dû fréquemment composer avec ce type de départ.

Dans la dernière année, un employé est parti à la retraite. Il est par ailleurs intéressant de noter qu'au cours de cet exercice, il n'y a eu que 4 départs volontaires, comparativement à 12 lors du précédent.

Comme pour tous les employeurs, privés ou publics, la rétention du personnel représente un défi constant pour la Commission dans le contexte actuel de pénurie de main-d'œuvre.

À titre indicatif, les taux de mutation, de démission et de retraite pour l'ensemble de la fonction publique étaient respectivement de 3,8 %, 3,1 % et 2,0 % en 2024-2025.

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.

4. Ces données excluent les TES.

5. Données révisées en excluant les TES qui étaient inclus dans les rapports annuels précédents.

6. Le nombre moyen d'employés retenu pour calculer les taux des exercices 2024-2025, 2023-2024 et 2022-2023 a été respectivement de 83, 84 et 85.

Le taux de représentativité

Au 31 mars 2025, la Commission comptait 81 employés réguliers et 3 employés occasionnels ayant un contrat de plus d'un an, pour un total de 84 personnes⁷. Depuis le dernier exercice, le taux de représentativité des femmes, des minorités visibles et ethniques (MVE), des personnes autochtones et des personnes handicapées se calcule en excluant les TES.

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

Tableau 5

ÉVOLUTION DU TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DE GROUPES VISÉS AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER ET OCCASIONNEL (Au 31 mars)						
Groupe cible	2025		2024 ⁸		2023 ⁸	
	Nombre d'employés dans le groupe cible	Taux de représentativité (%)	Nombre d'employés dans le groupe cible	Taux de représentativité (%)	Nombre d'employés dans le groupe cible	Taux de représentativité (%)
Femmes	56	66,7	59	65,5	57	62,6
Minorités visibles et ethniques	33	39,3	33	36,7	30	33,0
Personnes autochtones	0	0	0	0	1	1,1
Personnes handicapées	1	1,2	1	1,1	1	1,1

Au 31 mars 2025, les femmes comptaient pour 66,7 % de l'effectif régulier et occasionnel de la Commission ayant un contrat de plus d'un an comparativement à 65,5 % au cours de la période précédente.

7. Au 31 mars 2025, le personnel d'encadrement comptait 8 personnes, tandis que 27 personnes faisaient partie du personnel professionnel et que 49 autres composaient les groupes du personnel technique (25) et de bureau (24).

8. Données révisées en excluant les TES qui étaient inclus dans les rapports annuels précédents.

Tableau 6

ÉVOLUTION DU TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DE GROUPES VISÉS AU SEIN DU PERSONNEL D'ENCADREMENT (Au 31 mars)						
Groupe cible	2025		2024		2023	
	Nombre d'employés dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif total (%)	Nombre d'employés dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif total (%)	Nombre d'employés dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif total (%)
Femmes	5	62,5	5	62,5	5	62,5
Minorités visibles et ethniques	4	50,0	4	50,0	3	37,5
Personnes autochtones	0	—	0	—	0	—
Personnes handicapées	0	—	0	—	0	—

À la fin de l'exercice, la Commission comptait quatre membres des MVE parmi ses gestionnaires. La Commission est très fière de pouvoir compter sur une équipe d'encadrement diversifiée et compétente dont la moitié des membres appartient à une minorité visible ou ethnique.

2.1.4 La formation et le perfectionnement des membres du personnel⁹

En 2024-2025, une somme de 123 495 \$, dont près de 64 % 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 7

NOMBRE DE JOURS DE FORMATION SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI (Au 31 mars)		
Catégorie d'emploi	2024-2025	2023-2024
Présidente et membres	26	40
Personnel d'encadrement	35	23
Personnel professionnel	85	107
Personnel technique et de bureau	73	60

9. Par souci de cohérence avec les autres résultats présentés dans ce rapport, les données incluses dans les deux tableaux ci-après couvrent la période allant du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025. 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.

Le tableau qui suit fournit des données relatives à l'évolution des dépenses de formation.

Tableau 8

ÉVOLUTION DE QUELQUES DONNÉES RELATIVES À LA FORMATION (Au 31 mars)		
	2024-2025 ¹⁰	2023-2024
Formation par personne (en nombre moyen de jours)	2,4	2,4
Pourcentage de la masse salariale ¹¹	1,2	2
Somme allouée par personne (en dollars)	1 328	1 337

La diminution du pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation pour l'exercice 2024-2025 est attribuable à l'augmentation de la masse salariale.

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.

10. Il s'agit de données basées sur un total de 93 personnes, soit les 81 personnes ayant un statut régulier, les 3 personnes ayant un statut occasionnel à temps plein, ainsi que la présidente et les 8 membres de la Commission nommés par décret gouvernemental.

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

Tableau 9

REVENUS ET DÉPENSES DE L'EXERCICE SE TERMINANT LE 31 MARS (En milliers de \$)	2025	2024	2023
Revenus virés au Fonds consolidé du revenu			
Droits, frais et dépenses afférents aux permis	6 651	6 516	6 501
Ventes de biens et services	46	68	50
Autres revenus	0	0	0
Recouvrements – dépenses d'années antérieures	17	2	62
Total des revenus	6 714	6 586	6 613
Dépenses assumées à même les crédits budgétaires			
Rémunération	10 767	9 577	9 006
Fonctionnement	2 814	2 491	2 440
Amortissement	219	188	730
Perte, abandon et moins-value sur immobilisations	0	0	2
	13 800	12 256	12 178
Dépenses d'investissement	141	175	491
Total	13 941	12 431	12 669

Tableau 10

DÉPENSES ET ÉVOLUTION PAR CATÉGORIE (En milliers de \$)					
Catégorie	Budget de dépenses 2024-2025 ¹²	Dépenses réelles au 31 mars 2025	Dépenses réelles au 31 mars 2024 ¹³	Écart ¹⁴	Variation ¹⁴ (%)
Rémunération	8 854,6	10 766,6	9 577,3	1 912,0	21,6
Fonctionnement	2 408,9	2 814,0	2 490,8	405,1	16,8
Amortissement	1 064,7	219,0	188,0	-845,7	-79,4
Total	12 328,2	13 799,6	12 256,1	1 471,4	11,9
Budget d'investissement					
Investissement	250,0	140,6	174,7	-109,4	-43,8

12. Budget de dépenses 2024-2025, Crédits et dépenses des portefeuilles.

13. Comptes publics 2023-2024.

14. L'écart représente, pour chacune des catégories de dépenses, la différence entre les dépenses réelles engagées au 31 mars 2025 et le budget de dépenses prévu pour l'année. La variation établit, en pourcentage, le rapport entre l'écart et le budget de dépenses, pour chacune des mêmes catégories.

2.2.2 Les contrats de service

Tableau 11

CONTRATS DE SERVICE COMPORTANT UNE DÉPENSE DE 25 000 \$ ET PLUS (Conclus du 1 ^{er} avril 2024 au 31 mars 2025 ¹⁵)		
	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	3	515 946
Total des contrats de service	3	515 946

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.

15. Ces données incluent un contrat d'une durée de 3 ans totalisant 355 946 \$, conclu en 2024-2025, relativement à l'abonnement et la sécurité pour la suite Office 365. Ce contrat a été octroyé en vertu d'une entente-cadre avec le ministère de la Cybersécurité et du Numérique.

2.3.2 Le sommaire des réalisations annuelles

Cette année encore, plusieurs améliorations ont été apportées aux infrastructures technologiques soutenant le SIM et les services en ligne offerts.

Ainsi, deux autres types de demandes peuvent dorénavant être soumises directement à partir du site Web, ce qui contribue à l'amélioration de l'accessibilité de nos services et à la réduction des délais de traitement.

En ce qui a trait à la sécurité de l'information, et conformément aux bonnes pratiques dans le domaine, la Commission a aussi réalisé plusieurs projets, dont l'implantation de l'authentification multifacteur (MFA), pour renforcer la sécurité des comptes et assurer une meilleure protection de l'intégrité des données recueillies.

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 2024-2025, 45 modifications d'importance variable à son système de mission ainsi qu'à ses services en ligne.

Rappelons enfin que la Commission s'est engagée par son plan stratégique à poursuivre sa transformation numérique en misant sur l'optimisation de ses processus et la bonification de son offre de services en ligne.



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 2025, 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 12

COTE DE SÉCURITÉ DES PEVL EN RÈGLE ¹⁶ SELON LE TYPE DE TRANSPORT (Au 31 mars 2025)				
Type de transport	Satisfaisant non audité	Satisfaisant	Conditionnel	Total
Marchandises	48 832	936	264	50 032
Personnes	1 272	52	83	1 407
Marchandises et personnes	422	13	8	443
Total	50 526	1 001	355	51 882¹⁷

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, 128 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 ». Au cours du dernier exercice, 94 propriétaires ou exploitants ont ainsi conservé leur cote.

16. 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.

17. La tendance à la baisse du nombre de PEVL inscrits observée de façon constante depuis 10 ans ne se reflète pas sur la taille de leur parc de camions, lequel a augmenté au cours de cette même période.

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 avoir un effet sur sa cote de sécurité. En 2024-2025, 38 administrateurs ont reçu cette cote.

Tableau 13

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	2025	2024	2023
Satisfaisant	94	134	162
Conditionnel	70	65	68
Insatisfaisant	58	52	48
Administrateur insatisfaisant	38	39	37
Total	260	290	315

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, 20 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 14

NOMBRE DE PEVL OU D'ADMINISTRATEURS DONT LA COTE DE SÉCURITÉ A ÉTÉ MODIFIÉE (Au 31 mars)	
Modification	2025
De conditionnel à satisfaisant	36
De conditionnel à insatisfaisant	20
D'insatisfaisant à satisfaisant	2
D'insatisfaisant à conditionnel	3
Administrateur ayant obtenu la cote insatisfaisant	19
Administrateur s'étant vu retirer la cote insatisfaisant	9
Total	89

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 2024-2025, 252 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 15

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	2025	2024	2023
Aucune	69	91	58
Imposition de conditions ou mesures	76	75	41
Interdiction de conduire un véhicule lourd	107	84	51
Total	252	250	150

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 26 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 5 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, 1 405 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 (tel un poste de courtage), 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 2025, on dénombrait 5 039 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 2025, 77 organismes étaient titulaires de 93 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, trois 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 Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile (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 par 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 2025, un seul répondant détenait 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, 186 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.

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 enregistrés, 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. 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.

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.

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 a la responsabilité 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.

Au 31 mars 2025, les titulaires de permis pour transport interurbain desservait 289 municipalités au Québec, comparativement à 292 lors de l'exercice précédent.

Tableau 16

RÉPARTITION DU NOMBRE DE TITULAIRES ET DE PERMIS SELON LA CATÉGORIE ¹⁸ (Au 31 mars 2025)		
Catégorie de permis de transport par autobus	Titulaires	Permis
Transport nolisé	166	377
Transport par abonnement	121	205
Location	41	42
Transport des élèves	27	29
Transport touristique	26	40
Transport interurbain	19	60
Transport aéroportuaire	17	22
Transport urbain	4	5
Total	421	780

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 17

RÉPARTITION DU NOMBRE DE TITULAIRES ET DE PERMIS SELON LA CATÉGORIE (Au 31 mars 2025)		
Catégorie de permis de transport maritime	Titulaires	Permis
Passagers	73	158
Traversier	9	10
Total	82¹⁹	168

18. Un même titulaire peut exploiter plusieurs permis de catégories différentes. À la fin de l'exercice, on comptait 288 titulaires d'au moins un permis.

19. À noter que 81 des 82 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 2025, 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 2024-2025, les inspecteurs ont réalisé 1 495 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 18

ÉVOLUTION DU NOMBRE D'INSPECTIONS VISANT DES CVL ET DES PEVL SELON LE TYPE D'INTERVENTION (Au 31 mars)			
Type d'intervention	2025 ²⁰	2024	2023
Inspection auprès des CVL	401	366	235
Suivi des conditions imposées aux CVL	91	58	72
Inspection auprès des PEVL	385	225	280
Suivi des conditions imposées aux PEVL	98	101	107
Demande de réévaluation de cote des PEVL	45	62	52
Total	1 020	812	746

20. La Commission a par ailleurs effectué 127 interventions d'une autre nature dans ce même secteur en 2024-2025.

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. Les inspecteurs veillent également à ce que les chauffeurs, les répartiteurs et les 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 d'un répartiteur. Au total, 270 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, 36 interventions ont été effectuées à ces fins.

Dans le secteur du transport par autobus, 24 interventions ont été effectuées, dont 9 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 2024-2025, 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. Aucune intervention n'a été effectuée 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 transport rémunéré de personnes par automobile. 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 légales et réglementaires 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, 1 944 décisions uniques ont été rendues dans les divers secteurs de transport comme le montre le tableau suivant.

Tableau 19

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DÉCISIONS RENDUES PAR SECTEUR DE TRANSPORT ²¹ (Au 31 mars)						
Processus décisionnel	2025		2024		2023	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
PECVL	971	49,9	1 167	51,5	1 323	57,8
Vrac	583	30,0	625	27,6	608	26,6
Autobus	186	9,6	203	9,0	210	9,2
Maritime	96	4,9	87	3,8	90	3,9
TRPA	108	5,6	183	8,1	57	2,5
Ferroviaire	0	0,0	0	0,0	1	0,0
Total	1 944	100	2 265	100	2 289	100

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

Tableau 20

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DÉCISIONS SELON LE PROCESSUS DÉCISIONNEL ²² (Au 31 mars)						
Processus décisionnel	2025		2024		2023	
	N ^b re	%	N ^b re	%	N ^b re	%
Décision sur dossier	532	27,4	629	27,8	674	29,4
Décision après audience	674	34,7	727	32,1	659	28,8
Décision par une personne désignée	732	37,7	903	39,9	944	41,2
Décision sur demande accessoire ²³	6	0,3	4	0,2	12	0,5
Total	1 944	100	2 263	100	2 289	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, dix décisions ont fait l'objet d'une demande de révision.

Deux demandes de permission de réviser ont été rejetées. L'exécution de quatre autres décisions a été suspendue, la Commission ayant accordé la permission qu'elles soient révisées. Quatre autres demeuraient en attente d'une décision à l'étape de la permission.

De plus, quatre décisions ayant fait l'objet d'une demande de révision au cours des trois derniers exercices ont aussi été traitées cette année.

Toutes ces décisions ont fait l'objet d'une révision sur le fond. Trois ont été accordées, alors que l'autre a été refusée.

22. Voir la note précédente.

23. 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, onze décisions ont été portées en appel devant le TAQ. Trois recours ont été abandonnés et six sont demeurés en attente d'une audience. Quant aux deux autres recours en appel ayant fait l'objet d'une décision au cours de l'exercice, un a été rejeté alors que l'autre a été accueilli.



LES RÉALISATIONS PAR RAPPORT AU PLAN STRATÉGIQUE 2023-2027

4 LES RÉALISATIONS PAR RAPPORT AU PLAN STRATÉGIQUE 2023-2027

Au cours de l'exercice 2023-2024, la Commission a adopté son nouveau Plan stratégique 2023-2027, lequel définit les orientations stratégiques qu'elle s'est fixées pour cette période. Ce plan a par ailleurs été déposé à l'Assemblée nationale par la ministre des Transports et de la Mobilité durable.

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

4.1 Le sommaire des résultats 2024-2025 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2023-2027

Cette section présente la synthèse des résultats obtenus par rapport aux cibles établies pour l'exercice s'étant terminé le 31 mars 2025.

ENJEU 1

DES EFFETS DURABLES SUR LA SÉCURITÉ ET LE RESPECT DES NORMES

ORIENTATION 1

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

Objectif	Indicateur	Cible 2024-2025	Résultats 2024-2025	Page
1.1 Mesurer les effets des décisions de la Commission auprès des PECVL à risque	Pourcentage des CVL ayant amélioré leur comportement	90 % des CVL ont amélioré leur comportement deux ans après la décision	90,1 % Cible atteinte	47
1.2 Mesurer les effets des interventions de la Commission auprès des neuf sociétés de transport en commun	Nombre de sociétés vérifiées annuellement	Deux au 31 mars 2025	Deux sociétés de transport vérifiées Cible atteinte	48
	Pourcentage des recommandations mises en œuvre par chacune des sociétés vérifiées annuellement	80 % au 31 mars 2025	80 % et 83 % Cible atteinte	49
1.3 Assurer une plus grande présence en entreprise	Pourcentage d'inspections effectuées en entreprise annuellement	25 % au 31 mars 2025	24,1 % Cible non atteinte	50

ORIENTATION 2

Vérifier la conformité des activités des organismes de courtage

Objectif	Indicateur	Cible 2024-2025	Résultats 2024-2025	Page
2.1 Confirmer le maintien par les titulaires du respect des conditions d'exploitation de leur permis	Pourcentage de l'ensemble des titulaires inspectés annuellement	10 % au 31 mars 2025	16,9 % Cible atteinte	51

ENJEU 2

UNE PRESTATION DE SERVICES DE QUALITÉ

ORIENTATION 3

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

Objectif	Indicateur	Cible 2024-2025	Résultats 2024-2025	Page
3.1 Poursuivre l'optimisation des processus juridiques et administratifs	Nombre de solutions mises en place annuellement	Quatre au 31 mars 2025	Six solutions mises en place Cible atteinte	52
3.2 Mesurer de façon continue l'évolution de la satisfaction de notre clientèle	Pourcentage annuel de satisfaction de la clientèle	90 % au 31 mars 2025	98,4 % Cible atteinte	54

ORIENTATION 4

Accroître l'autonomie de notre clientèle en misant sur le numérique

Objectif	Indicateur	Cible 2024-2025	Résultats 2024-2025	Page
4.1 Améliorer l'offre de services en ligne	Nombre de nouveaux services ou fonctionnalités disponibles annuellement	Un au 31 mars 2025	Deux services en ligne ajoutés Cible atteinte	55

ENJEU 3

LE MAINTIEN D'UNE ÉQUIPE ENGAGÉE ET COMPÉTENTE

ORIENTATION 5

Être reconnue comme un employeur de choix

Objectif	Indicateur	Cible 2024-2025	Résultats 2024-2025	Page
5.1 Développer une marque employeur distinctive	Nombre de projets réalisés ou d'actions posées annuellement	Un au 31 mars 2025	Un projet réalisé Cible atteinte	56
	Pourcentage des processus de dotation pour lesquels au moins cinq candidatures admissibles ont été transmises au gestionnaire	60 % au 31 mars 2025	73,3 % Cible atteinte	57
5.2 Susciter l'engagement et cultiver le sentiment d'appartenance des membres du personnel	Nombre de projets mobilisateurs réalisés ou d'actions posées annuellement	Un au 31 mars 2025	Un projet réalisé Cible atteinte	58

ORIENTATION 6

Développer en continu les compétences et la polyvalence des membres du personnel

Objectif	Indicateur	Cible 2024-2025	Résultats 2024-2025	Page
6.1 Mettre en œuvre la Stratégie de développement des compétences et de l'expertise	Pourcentage de réalisation annuelle	50 % au 31 mars 2025	50 % Cible atteinte	59
	Pourcentage de réalisation des programmes de formation individualisés convenus annuellement	70 % au 31 mars 2025	100 % Cible atteinte	61

4.2 Les résultats détaillés 2024-2025 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2023-2027

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 LE RESPECT DES NORMES

ORIENTATION 1

Confirmer l’amélioration des comportements sécuritaires des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds

Objectif 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 mener 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, afin de vérifier dans quelle mesure les personnes visées se sont améliorées. Des analyses similaires, réalisées dans le cadre du précédent plan stratégique, ont démontré l’effet positif des décisions de la Commission. Les travaux prévus au présent plan visent à s’assurer qu’elles continuent à modifier de façon durable le comportement des PECVL à risque.

INDICATEUR POURCENTAGE DES PEVL AYANT AMÉLIORÉ LEUR COMPORTEMENT				
	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cible	90 % des PEVL ont amélioré leur comportement deux ans après la décision	—	90 % des PEVL ont amélioré leur comportement trois ans après la décision	—
Résultats	84,8 % Cible non atteinte	—		—

RÉSULTATS OBTENUS EN 2024-2025

Les résultats relatifs à cette cible ont été présentés dans le Rapport annuel 2023-2024. D'autres études seront menées en 2025-2026.

INDICATEUR POURCENTAGE DES CVL AYANT AMÉLIORÉ LEUR COMPORTEMENT				
	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cible	—	90 % des CVL ont amélioré leur comportement deux ans après la décision	—	90 % des CVL ont amélioré leur comportement trois ans après la décision
Résultats	—	90,1 % Cible atteinte	—	

RÉSULTATS OBTENUS EN 2024-2025

Les résultats obtenus l'an dernier démontrent que 90,1 % des CVL ciblés, soit 128 sur 142, ont amélioré leur comportement deux ans après qu'une décision de la Commission les concernant a été rendue.

Au moment de l'analyse de son dossier, le CVL devait satisfaire aux trois critères suivants :

- > une amélioration du comportement global après la réception du dossier transmis par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ);
- > le non-dépassement du seuil de 100 % dans chacune des 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, pour les CVL visés, d'être informés par la SAAQ du transfert de leur dossier à la Commission a induit une amélioration du comportement chez 71,1 % d'entre eux, soit 101 sur 142.

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

Objectif 1.2

Mesurer les effets des interventions de la Commission auprès des neuf 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, lesquelles supposent un suivi et des interventions de la part de la Commission.

Au cours de l'exercice 2020-2021, la Commission a procédé à une révision complète du processus de suivi du comportement des sociétés de transport en commun. Cet examen a démontré sans contredit son importance dans l'application des dispositions de la politique d'évaluation aux sociétés. Le modèle d'intervention de la Commission, axé sur la gestion de la sécurité et sur le suivi du bilan routier de chacune d'elles, a donc été maintenu pour une autre période avant qu'il ne soit révisé à nouveau.

Ainsi, la Commission poursuit ses interventions afin de promouvoir et de soutenir l'amélioration continue des pratiques de gestion en matière de sécurité des neuf sociétés de transport en commun, au moyen d'interventions allégées et ciblées sur les recommandations qu'elle leur a précédemment transmises. Elle continue également de suivre les données sur les accidents des sociétés en vue de favoriser une évolution positive de leur bilan routier et, au besoin, elle interviendra auprès de celles qui sont susceptibles de présenter un risque élevé pour la sécurité.

INDICATEUR NOMBRE DE SOCIÉTÉS VÉRIFIÉES ANNUELLEMENT				
	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cible	Trois au 31 mars 2024	Deux au 31 mars 2025	Deux au 31 mars 2026	Deux au 31 mars 2027
Résultats	Trois sociétés de transport vérifiées Cible atteinte	Deux sociétés de transport vérifiées Cible atteinte		

RÉSULTATS OBTENUS EN 2024-2025

Au cours de l'exercice 2024-2025, la Commission a vérifié deux sociétés de transport en commun, soit le Réseau de transport de la Capitale (RTC) ainsi que la Société de transport de Sherbrooke (STS).

INDICATEUR POURCENTAGE DES RECOMMANDATIONS MISES EN ŒUVRE PAR CHACUNE DES SOCIÉTÉS VÉRIFIÉES ANNUELLEMENT				
	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cible	80 % au 31 mars 2024	80 % au 31 mars 2025	80 % au 31 mars 2026	80 % au 31 mars 2027
Résultats	75 %, 80 % et 83 % Cible non atteinte	80 % et 83 % Cible atteinte		

RÉSULTATS OBTENUS EN 2024-2025

Les résultats obtenus l'an dernier démontrent une fois de plus que le modèle d'intervention de la Commission engendre plusieurs bénéfices en matière de conformité réglementaire et de gestion de la sécurité des sociétés de transport en commun.

Les recommandations adressées à chacune des sociétés portaient sur différents aspects relatifs à la sécurité, notamment la ronde de sécurité, l'entretien des véhicules, les heures de conduite et de repos, les politiques et procédures de gestion de la sécurité et les accidents (analyse circonstanciée et suivi auprès des conducteurs visés).

Les deux sociétés vérifiées ont atteint la cible fixée. En effet, le RTC et la STS ont respectivement mis en application 80 % (12 sur 15) et 83 % (10 sur 12) des recommandations de la Commission.

Notons que, outre le caractère non obligatoire des recommandations de la Commission, diverses raisons se rapportant entre autres à l'organisation du travail et aux ressources dont disposent les sociétés peuvent expliquer qu'elles n'y donnent pas totalement suite. Selon le contexte, une sensibilisation pourra être faite auprès d'une société qui n'a pas pu atteindre l'objectif visé.

Objectif 1.3

Assurer une plus grande présence en entreprise

Contexte lié à l'objectif

Afin de soutenir le processus décisionnel de la Commission, des inspections sont effectuées auprès des entreprises de transport inscrites au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, des conducteurs et des organismes de courtage.

Parmi l'éventail des méthodes de vérification mises à leur disposition, les visites en entreprise constituent pour les inspecteurs le moyen le plus efficace de mener à bien leur mandat. Or, depuis la pandémie, leur proportion n'a cessé de diminuer, tant et si bien qu'en 2023 les visites en entreprise ne représentaient plus que 5 % des inspections réalisées.

Consciente de leur importance afin de permettre un meilleur examen des moyens utilisés par les transporteurs pour assurer la sécurité de leurs activités et les soutenir dans la mise en place de bonnes pratiques, la Commission a recommencé les visites sur le terrain, et ce, dès la première année de la présente planification stratégique, et en augmentera progressivement le nombre d'ici le 31 mars 2027.

INDICATEUR POURCENTAGE D'INSPECTIONS EFFECTUÉES EN ENTREPRISE ANNUELLEMENT				
	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cible	20 % au 31 mars 2024	25 % au 31 mars 2025	35 % au 31 mars 2026	40 % au 31 mars 2027
Résultats	17,4 % Cible non atteinte	24,1 % Cible non atteinte		

RÉSULTATS OBTENUS EN 2024-2025

Ce résultat, très légèrement sous la cible, démontre les efforts importants réalisés par la Commission afin d'accroître sa présence sur le terrain. Il a en effet été obtenu malgré les importants défis en matière de gestion des ressources humaines de la Direction de l'inspection posés à la suite de départs, de délais d'embauche de nouvelles ressources, et de temps consacré à leur intégration et à leur formation.

L'équipe a néanmoins su tirer parti de ce contexte de changement pour augmenter substantiellement sa proportion d'inspections en entreprise, et ce, non seulement par rapport à l'année précédente qui marquait le retour à la normale postpandémique, mais également en la quintuplant depuis 2023, passant de 5 % à 24,1 %.

ORIENTATION 2

Vérifier la conformité des activités des organismes de courtage

Objectif 2.1

Confirmer le maintien par les titulaires du respect des conditions d'exploitation de leur permis

Contexte lié à l'objectif

En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés par la Loi sur les transports, la Commission peut vérifier les activités d'un organisme de courtage et des exploitants abonnés à ses services, et intervenir auprès de ceux qui ne respectent pas les conditions d'exploitation du permis délivré ou de l'inscription au Registre du camionnage en vrac.

Conformément aux modifications apportées en 2021 au Règlement sur le courtage en services de camionnage en vrac, la Commission peut également demander à un organisme de courtage de confier à un membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec un mandat de mission d'assurance raisonnable afin de vérifier la conformité de la gestion des sommes détenues dans son compte en fidéicommis et, le cas échéant, de son système d'avance de paie.

Le rôle de la Commission auprès des organismes de courtage est fondamental pour assurer, avec toute la vigilance nécessaire, la conformité dans l'application de la réglementation et le traitement équitable des abonnés. À cet égard, la Commission compte accorder une importance particulière au respect des modifications réglementaires de 2021 et procéder à l'inspection de 50 % des titulaires de permis de courtage d'ici le 31 mars 2027. Concrètement, cela se traduira par la vérification des activités d'organismes de courtage et par une intervention auprès de ceux qui ne respecteront pas les conditions d'exploitation de leur permis.

INDICATEUR POURCENTAGE DE L'ENSEMBLE DES TITULAIRES INSPECTÉS ANNUELLEMENT

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cible	10 % au 31 mars 2024	10 % au 31 mars 2025	15 % au 31 mars 2026	15 % au 31 mars 2027
Résultats	7,7 % Cible non atteinte	16,9 % Cible atteinte		

RÉSULTATS OBTENUS EN 2024-2025

En 2024-2025, 13 titulaires de permis de courtage sur un total de 77 ont été inspectés par les 2 enquêtrices embauchées au cours du précédent exercice. Grâce à leurs efforts et à leur efficacité, la cible a pu être ainsi largement dépassée.

ENJEU 2

UNE PRESTATION DE SERVICES DE QUALITÉ

ORIENTATION 3

Réviser nos façons de faire dans une perspective d'efficience et de qualité

Objectif 3.1

Poursuivre l'optimisation des processus juridictionnels et administratifs

Contexte lié à l'objectif

En mai 2022, la Commission publiait une nouvelle Déclaration de services aux citoyens, qui réitère son engagement à offrir à sa clientèle des services de qualité. À cette fin, la Commission entend résolument progresser dans une culture d'amélioration continue de ses processus juridictionnels et administratifs. Il s'agit là, en effet, d'une excellente stratégie pour réussir à répondre aux exigences des citoyens et des entreprises ainsi qu'à remplir ses obligations gouvernementales.

Afin de cibler des projets d'optimisation porteurs, une collecte de renseignements a été réalisée au début de l'année 2023 auprès de l'ensemble des unités administratives de la Commission. L'exercice avait aussi pour but de poursuivre la réflexion sur l'optimisation des processus juridictionnels et administratifs amorcée avec le Plan stratégique 2018-2023. Les membres du personnel ont ainsi eu l'occasion de suggérer plusieurs pistes d'amélioration qui se concrétiseront d'ici le 31 mars 2027. Chacun des projets mis de l'avant pourra conséquemment contribuer à l'optimisation d'un ou de plusieurs processus, le cas échéant.

INDICATEUR NOMBRE DE SOLUTIONS MISES EN PLACE ANNUELLEMENT				
	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cible	Quatre au 31 mars 2024	Quatre au 31 mars 2025	Deux au 31 mars 2026	Deux au 31 mars 2027
Résultats	Quatre solutions mises en place Cible atteinte	Six solutions mises en place Cible atteinte		

RÉSULTATS OBTENUS EN 2024-2025

Six solutions qui permettent l'optimisation de plusieurs processus internes et qui procurent également de nombreux bénéfices à la clientèle ont été mises en place au cours de la période de référence.

Ainsi, une nouvelle fonctionnalité des services en ligne entraîne une validation obligatoire par le client du contenu du formulaire complété avant sa transmission. Cette amélioration réduit l'envoi de formulaires vides et, ce faisant, permet d'accélérer la prise en charge des demandes.

De plus, deux autres services de demande en ligne et de paiement sécurisé sont désormais offerts aux utilisateurs des secteurs de l'autobus et du transport rémunéré de personnes par automobile. L'un concerne les demandes de permis de transport par abonnement, soit la majorité des permis délivrés annuellement dans le secteur de l'autobus. L'autre vise la transmission des bons de commande de matériel de taximètre, à savoir environ une centaine de demandes annuellement. En plus de répondre aux besoins de la clientèle, la mise en ligne de ces services permet d'améliorer significativement la rapidité du traitement des demandes par le personnel de la Commission.

Par ailleurs, la section du site Web de la Commission portant sur les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds a été revue afin de faciliter le repérage de l'information qui s'y trouve. Cette opération, qui a aussi donné lieu à l'ajout de nouveaux contenus, contribue également à la réduction du nombre d'appels reçus de cette clientèle.

En outre, le formulaire de demande de renseignements utilisé par le propriétaire et l'exploitant de véhicules lourds dans le cadre d'une vérification de comportement est maintenant disponible en version numérique. Il est donc possible de le remplir à l'écran et de le transmettre par courriel sécurisé, ce qui allège considérablement la tâche de l'administré. Le contenu du formulaire a également été substantiellement révisé afin de le clarifier.

Aussi, l'ajout des adresses postale et de courrier électronique des avocats dans les avis publics permet dorénavant aux personnes qui souhaitent intervenir dans les demandes faisant l'objet d'une publication de le faire plus facilement. Elles peuvent ainsi notifier les autres parties de leur intention, ce qui facilite l'accès à la justice et favorise un gain de temps non négligeable.

Une autre amélioration concerne le procès-verbal produit à la suite d'une audience, dont le gabarit a été simplifié. La tâche de rédaction est facilitée par une présentation bonifiée et le remplissage automatique de certaines sections du document à même les données du système intégré de mission.

Enfin, d'autres améliorations mineures ont été apportées au contenu de certains avis du secteur des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds afin de les clarifier.

Objectif 3.2

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

Contexte lié à l'objectif

Depuis l'été 2020, un sondage post-transactionnel est proposé aux utilisateurs des services en ligne de la Commission, ce qui lui permet d'obtenir une rétroaction immédiate après une transaction et d'apporter rapidement, s'il y a lieu, des correctifs en fonction des commentaires reçus. Cependant, ce résultat ne la renseigne que sur la satisfaction des personnes qui utilisent ce mode de prestation de services.

Le nouveau système téléphonique, instauré au cours de l'exercice précédent, offre maintenant la possibilité de sonder la clientèle par l'entremise d'un système automatisé de réponse vocale interactive.

Cette fonctionnalité, qui s'est ajoutée au sondage post-transactionnel, permet donc de mieux évaluer le taux de satisfaction de la clientèle.

INDICATEUR IMPLANTATION D'UN SONDAGE POST-APPEL				
	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cible	Au 31 juillet 2023	—	—	—
Résultats	Sondage implanté le 1 ^{er} mai 2023 Cible atteinte	—	—	—

RÉSULTATS OBTENUS EN 2024-2025

Les résultats relatifs à cette cible ont été présentés dans le rapport annuel 2023-2024.

INDICATEUR POURCENTAGE ANNUEL DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE				
	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cible	90 % au 31 mars 2024	90 % au 31 mars 2025	90 % au 31 mars 2026	90 % au 31 mars 2027
Résultats	98,8 % Cible atteinte	98,4 % Cible atteinte		

RÉSULTATS OBTENUS EN 2024-2025

La satisfaction de la clientèle est mesurée, depuis mai 2023, en combinant les résultats du sondage post-appel et ceux du sondage post-transactionnel. Selon les données compilées au cours du dernier exercice, la Commission a reçu 46 474 réponses. De ce nombre, 45 731 étaient positives, d'où un taux de satisfaction appréciable de 98,4 % et comparable à celui obtenu l'an dernier.

ORIENTATION 4

Accroître l'autonomie de notre clientèle en misant sur le numérique

Objectif 4.1

Améliorer l'offre de services en ligne

Contexte lié à l'objectif

La Commission envisage de favoriser l'autonomie des citoyens et des entreprises qui transigent avec elle. À cet effet, elle ajoutera des services ou fonctionnalités qui leur permettront d'effectuer des demandes et des paiements en ligne. En effet, bien que la Commission propose déjà plusieurs services en ligne, certaines demandes ne peuvent actuellement lui être transmises que par courriel, par télécopieur ou par la poste. Leur traitement requiert des étapes supplémentaires, ce qui entraîne inévitablement des délais plus longs.

L'atteinte de cet objectif contribuera à offrir aux citoyens les avantages de solutions numériques tout en permettant à la Commission de poursuivre sa transformation en cette matière.

INDICATEUR NOMBRE DE NOUVEAUX SERVICES OU FONCTIONNALITÉS DISPONIBLES ANNUELLEMENT				
	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cible	Sept au 31 mars 2024	Un au 31 mars 2025	Trois au 31 mars 2026	Quatre au 31 mars 2027
Résultats	Huit services en ligne ajoutés Cible atteinte	Deux services en ligne ajoutés Cible atteinte		

RÉSULTATS OBTENUS EN 2024-2025

La cible annuelle a été dépassée puisqu'un service s'est ajouté à celui prévu à la planification initiale.

Ces deux services en ligne permettent dorénavant de déposer une demande de permis ou de matériel à la Commission et d'en effectuer le paiement de façon sécuritaire. Ils touchent plus particulièrement les demandes de permis de transport par autobus par abonnement et la transmission des bons de commande de matériel de taximètre.

ENJEU 3

LE MAINTIEN D'UNE ÉQUIPE ENGAGÉE ET COMPÉTENTE

ORIENTATION 5

Être reconnue comme un employeur de choix

Objectif 5.1

Développer une marque employeur distinctive

Contexte lié à l'objectif

Pour attirer les meilleurs candidats, la Commission mènera, d'ici le 31 mars 2027, divers projets et posera certaines actions afin de concevoir une marque employeur distinctive, et d'augmenter la visibilité et l'attractivité de ses offres d'emploi. Pour en mesurer les effets, la Commission suivra, pour chaque processus de dotation, le nombre de candidatures admissibles transmises au gestionnaire. Elle vise ainsi à ce qu'un pourcentage notable de ces processus permette d'en soumettre au moins cinq au gestionnaire.

INDICATEUR NOMBRE DE PROJETS RÉALISÉS OU D'ACTIONS POSÉES ANNUELLEMENT

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cible	Un au 31 mars 2024	Un au 31 mars 2025	Un au 31 mars 2026	Un au 31 mars 2027
Résultats	Un projet réalisé Cible atteinte	Un projet réalisé Cible atteinte		

RÉSULTATS OBTENUS EN 2024-2025

Plus que jamais, la performance de l'organisation repose sur sa capacité à pourvoir rapidement ses emplois et à fidéliser des personnes compétentes, polyvalentes et performantes qui partagent ses valeurs.

Convaincue qu'elle offre un milieu de travail agréable où chacun peut aspirer à une carrière épanouissante, la Commission a actualisé ses outils de communication afin de renouveler son image de marque et de susciter l'intérêt du plus grand nombre de personnes visant à y poursuivre leur cheminement professionnel.

La signature visuelle des offres d'emploi a ainsi été revue, et l'organisation dispose désormais de gabarits attrayants qui reflètent sa mission essentielle et les stimulantes perspectives de carrière qu'elle propose en conséquence. Ces nouveaux modèles mettent plus particulièrement en valeur les activités du tribunal de même que la contribution de la Commission à assurer un comportement sécuritaire des transporteurs et des conducteurs ainsi que la protection du réseau routier.

S'ajoutent aux nouveautés des fonds d'écran institutionnels. Ces arrière-plans uniformisés seront utilisés lors de rencontres virtuelles avec des interlocuteurs externes afin d'identifier la Commission, d'incarner le professionnalisme des membres du personnel et d'accroître leur sentiment d'appartenance à l'organisation. Une nouvelle signature électronique standardisée sera aussi rendue disponible à cette fin.

Enfin, l'organisation s'est dotée d'un fond d'écran spécifique pour la tenue des audiences à distance dont la sobriété contribuera à préserver le décorum requis.

INDICATEUR POURCENTAGE DES PROCESSUS DE DOTATION POUR LESQUELS AU MOINS CINQ CANDIDATURES ADMISSIBLES ONT ÉTÉ TRANSMISES AU GESTIONNAIRE				
	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cible	60 % au 31 mars 2024	60 % au 31 mars 2025	65 % au 31 mars 2026	70 % au 31 mars 2027
Résultats	83,3 % Cible atteinte	73,3 % Cible atteinte		

RÉSULTATS OBTENUS EN 2024-2025

Chaque dotation offre la possibilité d'accueillir une personne qui enrichira l'organisation par son expérience et ses compétences, et qui contribuera avec le temps à sa performance. À cette fin, les gestionnaires doivent toutefois disposer d'un nombre suffisant de candidatures lorsque vient le temps de pourvoir un emploi, afin d'assurer le meilleur appariement possible entre le profil de celles-ci et les besoins de l'organisation.

En 2024-2025, l'équipe des ressources humaines a été en mesure de transmettre au moins cinq candidatures dans plus de 73 % des processus de dotation tenus.

Objectif 5.2

Susciter l'engagement et cultiver le sentiment d'appartenance des membres du personnel

Contexte lié à l'objectif

Dans le cadre de l'élaboration de son plan stratégique, la Commission a choisi de reconduire le mécanisme participatif de consultation du personnel qu'elle avait mis à l'essai lors de l'exercice précédent. Cette démarche a permis de faire participer concrètement le personnel, tout en enrichissant les réflexions liées à la planification stratégique. Convaincue de la pertinence et de la valeur de ce type de processus, la Commission souhaite y recourir à nouveau au moment de la réalisation de projets organisationnels nécessitant des expertises multiples.

La Commission souhaite aussi évaluer sa capacité à retenir ses nouveaux employés. Pour ce faire, elle mesurera la proportion des membres du personnel embauchés depuis le 1^{er} avril 2023 qui sont toujours à son emploi au terme de la troisième année et de la dernière année du plan. Cet indice de vitalité viendra témoigner de la capacité de la Commission à fidéliser ses employés, mais aussi à renouveler son expertise.

INDICATEUR NOMBRE DE PROJETS MOBILISATEURS RÉALISÉS OU D' ACTIONS POSÉES ANNUELLEMENT				
	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cible	Un au 31 mars 2024	Un au 31 mars 2025	Un au 31 mars 2026	Un au 31 mars 2027
Résultats	Un projet réalisé Cible atteinte	Un projet réalisé Cible atteinte		

RÉSULTATS OBTENUS EN 2024-2025

Comme prévu dans les conventions collectives, la Commission a convenu, en juin 2024, d'un aménagement concernant les horaires de travail avec le Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec et le Syndicat de professionnelles et professionnels du gouvernement du Québec.

L'organisation s'est ainsi dotée d'un nouveau régime d'horaire variable. Tout en priorisant leurs responsabilités professionnelles, les membres du personnel bénéficient désormais d'une plus grande flexibilité de leur horaire de travail afin de favoriser la conciliation entre le travail et la vie personnelle.

La Commission reconnaît ainsi l'engagement des employés qui mettent quotidiennement à profit leur dynamisme et leurs compétences pour offrir un service remarquable à la clientèle et permettre à l'organisation de réaliser efficacement sa mission.

INDICATEUR TAUX DE RÉTENTION DES EMPLOYÉS EMBAUCHÉS À PARTIR DU 1 ^{er} AVRIL 2023				
	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cible	—	—	75 % au 31 mars 2026	75 % au 31 mars 2027
Résultats	—	—		

RÉSULTATS OBTENUS EN 2024-2025

Travaux à venir en 2025-2026.

ORIENTATION 6

Développer en continu les compétences et la polyvalence des membres du personnel

Objectif 6.1

Mettre en œuvre la Stratégie de développement des compétences et de l'expertise

Contexte lié à l'objectif

Un exercice de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre a mis en lumière le fait que plusieurs employés détenteurs d'une expertise unique sont susceptibles de prendre leur retraite au cours des prochaines années. Or, le risque pour l'organisation est réel. Une perte massive d'expertise peut lui nuire grandement, notamment en ce qui a trait à son efficacité.

Dans ce contexte, la Commission mettra en œuvre, d'ici le 31 mars 2027, sa Stratégie de développement des compétences et de l'expertise. En plus de soutenir le développement des compétences et les démarches de transfert de connaissances, elle vise plus particulièrement à maintenir l'expertise de chaque membre du personnel tout au long de sa carrière à la Commission, ainsi qu'à sauvegarder la mémoire organisationnelle.

Parallèlement, la Commission suivra la réalisation des plans de formation individualisés qui accompagnent les attentes signifiées dans le cadre du processus annuel d'évaluation du rendement. Elle veut ainsi mieux soutenir le développement du plein potentiel des membres de son personnel en favorisant l'enrichissement et le développement de leurs compétences de même que la réalisation de leur cheminement de carrière. Elle vise de la sorte à motiver leur engagement, à susciter un sentiment d'appartenance et à améliorer d'autant la performance organisationnelle.

INDICATEUR POURCENTAGE DE RÉALISATION ANNUELLE

	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cible	25 % au 31 mars 2024	50 % au 31 mars 2025	75 % au 31 mars 2026	100 % au 31 mars 2027
Résultats	25 % Cible atteinte	50 % Cible atteinte		

RÉSULTATS OBTENUS EN 2024-2025

La Commission, qui mise déjà sur le développement continu des compétences, s'est engagée à réaliser une série de nouvelles actions en cette matière en se dotant d'une stratégie organisationnelle.

Celle-ci repose sur la réalisation de 28 livrables, d'ici le 31 mars 2027, en lien avec les trois orientations suivantes :

- > optimiser le processus d'accueil et d'intégration des nouveaux employés;
- > soutenir le développement du plein potentiel des membres du personnel;
- > préserver la mémoire organisationnelle.

Quatorze projets ont déjà été réalisés en lien avec cette stratégie, dont sept en 2024-2025.

En ce qui concerne la première orientation, la Commission s'est désormais dotée d'une trousse mentorale afin de soutenir les gestionnaires lors de l'intégration d'un nouvel employé. Les nombreux outils pratiques qu'elle contient visent à structurer et à enrichir les pratiques de mentorat pour faciliter l'accompagnement dans l'apprentissage des tâches.

Quant à la deuxième orientation, alors que l'organisation s'était engagée à réaliser une activité de développement collectif, ce sont plutôt trois formations en présentiel qui ont été offertes à divers groupes d'employés, soit :

- > la première, sur l'utilisation de la rétroaction comme levier de mobilisation et de performance, destinée à l'ensemble des gestionnaires;
- > la deuxième, sur les principes de rédaction stratégique, suivie par tous les professionnels ainsi que leurs gestionnaires;
- > la troisième, sur le témoignage devant les tribunaux, offerte à tous les membres de la Direction de l'inspection.

Étant donné qu'une partie de la prestation de travail s'effectue dorénavant en télétravail, ces ateliers offraient une occasion idéale de renforcer la synergie d'équipe, en plus de permettre aux participants de parfaire leur expertise.

Afin de favoriser la diplomation de ses employés, la Commission a aussi bonifié sa Politique de soutien aux études en s'inspirant des meilleures pratiques en vigueur dans d'autres organisations comparables.

En ce qui a trait à la troisième orientation, une mise à jour de la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre a été réalisée afin de mieux anticiper les départs et de favoriser le développement de stratégies de transfert d'expertise adaptées aux circonstances.

Après avoir recensé les meilleures pratiques en cours au sein de la fonction publique, la Commission a également conclu une entente avec la Régie du bâtiment du Québec afin d’acquérir et d’utiliser son outil d’analyse de la vulnérabilité des emplois. En plus d’être entièrement informatisée, cette application a l’avantage d’avoir été conçue et testée au sein d’un organisme similaire disposant d’un vaste savoir-faire en matière de transfert d’expertise. La Commission pourra dorénavant recueillir, mettre à jour et extraire ses données de façon entièrement informatisée.

INDICATEUR POURCENTAGE DE RÉALISATION DES PROGRAMMES DE FORMATION INDIVIDUALISÉS (PFI) CONVENUS ANNUELLEMENT				
	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Cible	65 % au 31 mars 2024	70 % au 31 mars 2025	75 % au 31 mars 2026	80 % au 31 mars 2027
Résultats	86 % Cible atteinte	100 % Cible atteinte		

RÉSULTATS OBTENUS EN 2024-2025

La Commission encourage la bonification du parcours professionnel et le cheminement de carrière en misant sur le développement continu des compétences et la polyvalence des membres de son personnel. Cette orientation témoigne de la volonté de disposer d’un important levier pour soutenir l’engagement, l’innovation et la performance de l’organisation.

Sauf exception, chaque personne bénéficie d’un programme de formation individualisé (PFI) qui accompagne les attentes qui lui sont signifiées dans le contexte du processus annuel d’évaluation du rendement. L’organisation fait ainsi la preuve de l’importance qu’elle accorde au perfectionnement en prenant des engagements concrets pour soutenir le développement du potentiel de tout un chacun.

En 2024-2025, 100 % des employés qui ont bénéficié d’un tel programme individualisé ont participé à au moins une activité de développement, une statistique qui fait foi d’une pratique de développement continu maintenant solidement ancrée à la Commission.



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 21

REGISTRE DES PEVL – ÉVOLUTION DU NOMBRE D'INSCRIPTIONS ET DE MISES À JOUR (Au 31 mars)			
	2025	2024	2023
Inscriptions	3 877	3 713	4 902
Mises à jour	48 005	49 337	50 113
Total	51 882	53 050	55 015

En 2024-2025, 98 % des transactions au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds (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 22

REGISTRE DES PEVL – ÉVOLUTION DU POURCENTAGE D'UTILISATION DES SERVICES EN LIGNE (Au 31 mars)			
	2025	2024	2023
Demandes	98	97	95
Inscriptions	97	95	90
Mises à jour	98	97	96

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 a augmenté comparativement aux 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 Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds (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 concernant 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 2024-2025 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 présentiel 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 2024-2025, le taux de disponibilité des services en ligne de la Commission a été de 99,9 % et celui de ses services téléphoniques a atteint 99,7 %.

Une seule plainte a été reçue relativement aux engagements qualitatifs et celle-ci concernait le comportement d'un préposé.

Par ailleurs, la clientèle de la Commission est sondée en continu à la suite de l'implantation d'un sondage post-transactionnel en ligne depuis juillet 2020 et d'un sondage post-appel depuis mai 2023. Les résultats combinés de ces deux sondages pour l'exercice 2024-2025 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	Résultats 2024-2025 (%)	Résultats 2023-2024 (%)
Prendre votre appel en 3 minutes ou moins	80 % des appels	96	94
Répondre à votre courriel ou vous informer des suites qui y seront données dans un délai de 2 jours ouvrables	95 % des courriels	99	99
Vous rencontrer dans un délai de 10 minutes suivant l'heure de votre rendez-vous	95 % des rencontres	100	100

Service 2

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

Engagement	Cible	Résultats 2024-2025 (%)	Résultats 2023-2024 (%)
Vous inscrire au RPEVL dans un délai de 2 jours ouvrables suivant la demande (sauf pour le transport de personnes)	95 % des demandes	99	99

Service 3

Décision sur une demande d'enregistrement d'un répartiteur, d'autorisation d'un répondant ou de délivrance d'un permis

Engagement	Cible	Résultats 2024-2025 (%)	Résultats 2023-2024 (%)
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	73	75
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	92
Rendre une décision administrative dans un délai de 10 jours ouvrables	95 % des décisions	93	100

Service 4

Traitement des plaintes

Engagement	Cible	Résultats 2024-2025 (%)	Résultats 2023-2024 (%)
Confirmer la prise en charge de votre plainte dans un délai de 2 jours ouvrables	95 % des plaintes	100	100
Traiter votre plainte dans un délai de 20 jours ouvrables	95 % des plaintes	100	100

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

L'engagement à l'effet de rendre une décision dans un délai de 90 jours suivant la prise en délibéré lorsque le dossier fait l'objet d'une audience n'a pas été atteint. Ce résultat s'explique par la complexité particulière de 3 dossiers sur les 11 entendus en audience dans le secteur du transport par autobus.

L'engagement visant à rendre une décision administrative dans un délai de 10 jours ouvrables est légèrement sous la cible. Ce résultat s'explique par le départ de deux ressources d'expérience. Cette situation a mené à une réorganisation de l'équipe du service à la clientèle afin d'améliorer les délais de traitement pour le prochain exercice.

Par ailleurs, l'ensemble des commentaires ou plaintes sur la qualité des services reçus au cours du dernier exercice a été pris en charge dans un délai de 2 jours ouvrables. Chacun a ensuite été traité promptement, le délai le plus long ayant été de 14 jours.



6

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 2024-2025

Tableau 23

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES REÇUES (Au 31 mars 2025)	103
---	-----

Tableau 24

NOMBRE DE DEMANDES TRAITÉES SELON LEUR NATURE ET LES DÉLAIS DE TRAITEMENT			
Délais de traitement	Nature des demandes traitées²⁴ (Au 31 mars 2025)		
	Demandes d'accès		Rectification (N ^{bre})
	Documents administratifs (N ^{bre})	Renseignements personnels (N ^{bre})	
0 à 20 jours	101	1	0
21 à 30 jours	9	0	0
31 jours ou plus (le cas échéant)	1	0	0
Total	111	1	0

24. Le nombre total de 112 demandes traitées en 2024-2025 exclut une demande dont le traitement a débuté au cours de cet exercice, mais pour laquelle une décision sera rendue en 2025-2026.

Tableau 25

NOMBRE DE DEMANDES TRAITÉES SELON LEUR NATURE ET LA DÉCISION RENDUE				
Décision rendue	Nature des demandes traitées (Au 31 mars 2025)			Dispositions de la Loi invoquées
	Demandes d'accès		Rectification (N ^{bre})	
	Documents administratifs (N ^{bre})	Renseignements personnels (N ^{bre})		
Acceptée (entièrement)	14	1	0	
Acceptée (partiellement)	39	0	0	23, 24, 28, 29.1, 47 al. 1(3 ^o), 53, 54
Refusée (entièrement)	38	0	0	15, 23, 24, 29.1, 39, 47 al.1(3 ^o), 53, 54, 55
Autres	20	0	0	47 al.1(3 ^o)

Tableau 26

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	0

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 mars 2023, la Stratégie gouvernementale de développement durable 2023-2028. Cette dernière définit les orientations et les objectifs de l'administration publique.

En 2023-2024, la Commission s'est elle-même dotée d'un plan d'action de développement durable pour la période 2023-2028. Ce plan s'inscrit dans la poursuite des engagements réalisés lors de l'exercice quinquennal précédent et répond aux attentes gouvernementales.

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

Adapté au contexte d'un tribunal administratif indépendant et impartial, ce plan vise à réduire l'empreinte environnementale des activités courantes de la Commission par la réalisation de cinq grands engagements.

Le tableau suivant présente les actions réalisées au cours de la deuxième année de mise en œuvre.

Action	Indicateur	Cible 2024-2025	Résultats 2024-2025
1 Promouvoir l'achat de produits durables	1.1 Nombre de capsules d'information en lien avec l'acquisition de produits durables transmises annuellement aux agents acheteurs	Une capsule par année	Une capsule transmise
2 Évaluer la durabilité des interventions stratégiques	2.1 Proportion annuelle des interventions structurantes de la Commission ayant fait l'objet d'une évaluation de la durabilité	60 %	S. O.
3 Augmenter la part des acquisitions responsables	3.1 Proportion des appels d'offres publics intégrant au moins une composante responsable	65 %	Aucun appel d'offres public réalisé
4 Favoriser la réduction, le réemploi et le recyclage de certains biens	4.1 Proportion du mobilier excédentaire ayant fait l'objet d'un traitement écoresponsable	100 %	Aucun mobilier excédentaire
	4.2 Proportion des équipements informatiques désuets ayant fait l'objet d'un traitement écoresponsable	100 %	100 %
	4.3 Nombre de capsules d'information en lien avec la valorisation des matières résiduelles publiées annuellement sur le site intranet	Deux capsules	Une capsule publiée
5 Favoriser la mobilité durable des employés	5.1 Nombre de capsules d'information en lien avec la mobilité durable publiées annuellement sur le site intranet	Deux capsules	Deux capsules publiées

6.3 La divulgation d'actes répréhensibles

La Loi édictant la Loi sur la protection contre les représailles liées à la divulgation d'actes répréhensibles et modifiant d'autres dispositions législatives, adoptée en mai 2024 par l'Assemblée nationale, est entrée en vigueur le 30 novembre 2024. Essentiellement, celle-ci modifie le mécanisme de divulgation des actes répréhensibles, renforce la protection contre les représailles et apporte des changements aux responsabilités relatives à l'éthique et à l'intégrité dans les organismes publics.

Dorénavant, toute personne souhaitant effectuer une divulgation d’actes répréhensibles doit s’adresser directement au Protecteur du citoyen qui traitera ce type de plaintes à l’exclusion de tout autre organisme. Par conséquent, la procédure de divulgation d’actes répréhensibles de la Commission a été abolie, ainsi que la fonction de responsable du suivi des divulgations.

Cela étant dit, aucune divulgation concernant un acte répréhensible n’a été reçue à la Commission au cours de la période du 1^{er} avril au 30 novembre 2024.

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

Tableau 27

ÉMISSAIRE	
Questions	Réponses
Avez-vous un ou une émissaire ?	Oui
Au cours de l’exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître l’émissaire à votre personnel ou le nom d’une personne-ressource à qui poser des questions sur l’exemplarité de l’État ?	Oui
Si oui, énumérer cette ou ces mesures.	Publication d’une nouvelle dans l’intranet

Tableau 28

DIRECTIVE RELATIVE À L’UTILISATION D’UNE AUTRE LANGUE QUE LA LANGUE OFFICIELLE	
Questions	Réponses
Est-ce que votre organisation a pris une directive particulière relative à l’utilisation d’une autre langue que la langue officielle et l’a transmise au ministre de la Langue française en vue de son approbation ?	Oui
> Si vous avez pris une directive particulière, combien d’exceptions cette directive compte-t-elle ?	10
Au cours de l’exercice, votre organisation a-t-elle eu recours aux dispositions de temporisation prévues par le Règlement sur la langue de l’Administration et le Règlement concernant les dérogations au devoir d’exemplarité de l’Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche ?	Non
Si oui, indiquez le nombre de situations, cas, circonstances ou fins pour lesquels votre organisation a eu recours à ces dispositions.	

Tableau 29

POLITIQUE LINGUISTIQUE DE L'ÉTAT	
Questions	Réponses
Au cours de l'exercice, avez-vous pris une ou des mesures pour informer votre personnel sur l'application de la Politique linguistique de l'État ?	Oui
Si oui, énumérez cette ou ces mesures.	Publication d'une nouvelle et d'un sondage dans l'intranet
L'article 20.1 de la Charte de la langue française prévoit qu'un organisme de l'Administration publie, dans les trois mois suivant la fin de son exercice financier, le nombre de postes pour lesquels il exige, afin d'y accéder notamment par recrutement, embauche, mutation ou promotion ou d'y rester, la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une autre langue que le français ainsi que ceux pour lesquels une telle connaissance ou un tel niveau de connaissance est souhaitable.	
Quel est le nombre de postes au sein de votre organisation pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance d'une autre langue que le français est exigé ?	Aucun
Quel est le nombre de postes au sein de votre organisation pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance d'une autre langue que le français est souhaitable ?	13

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 le 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 Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile, 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 que la Commission doit s'assurer de faire respecter.

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 Loi prévoit le dépôt au plus tard le 31 mars 2027. Ce comité a entre autres proposé des indicateurs afin de mesurer les effets de la Loi sur la sécurité des passagers et l'offre de services en transport rémunéré de personnes par automobile de même qu'il a suggéré des pistes d'amélioration, dont certaines mesures d'allégement.

L'allégement administratif

Les résultats relatifs aux objectifs de réduction du nombre et du volume des formalités administratives demeurent semblables à ceux obtenus au cours de l'exercice précédent, alors que les résultats concernant le coût des formalités démontrent une hausse.

Tout d'abord, le nombre de formalités est resté identique à celui de l'an dernier, soit 19. Il n'y a donc eu aucun ajout ou retrait de formalités au cours de la période.

Le volume de formalités est demeuré inchangé.

Le coût des formalités était cependant en hausse de 0,65 %. Cela s'explique essentiellement par l'indexation du tarif prescrit pour la vérification et le scellage d'un taximètre, lequel est passé de 51,50 \$ à 53 \$ au 1^{er} avril 2024. Rappelons que l'entrée en vigueur de la plus récente décision tarifaire de la Commission a eu lieu le 12 septembre 2022 et que ce tarif était le même depuis le 1^{er} juin 2012.

Depuis le début du plan d'action en 2019, les coûts des formalités administratives de la Commission ont toutefois globalement diminué de 5,18 %.

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 ministère des Transports et de la Mobilité durable (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. À cet égard, rappelons l'ajout de deux services en ligne déployés au cours du dernier exercice qui permettent de déposer une demande de permis ou de matériel et d'en effectuer le paiement de façon sécuritaire. D'année en année, l'engouement de la clientèle pour de nouveaux services en ligne ne se dément pas.

Tableau 30

RÉDUCTION DU FARDEAU ADMINISTRATIF DES ENTREPRISES DEPUIS 2019						
Indicateur	2019	2020	2021 ²⁵	2022 ²⁵	2023	2024
Nombre de formalités administratives	15	18	19	19	19	19
Volume des formalités (en valeur constante)	81 386,43 ²⁶	81 509,43	80 581,45	79 477,80	79 477,80	79 477,80
Coût des formalités (en \$ et en valeur constante)	2 728 136,35 ²⁶	2 416 900,50	2 388 730,69	2 381 135,64	2 570 158,48	2 586 761,36

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.

25. Données rectifiées pour les trois indicateurs à la suite du changement du système de saisie de données au ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie.

26. Donnée ajustée.

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 un maximum de 3 % conformément à l'article 1 de la Loi limitant l'indexation de plusieurs tarifs gouvernementaux (chapitre I-7.1).

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 2024-2025, les dépenses de la Commission ont été de 13 941²⁷ milliers de dollars, tandis que ses revenus se sont établis à 6 714 milliers de dollars, ce qui équivaut à un niveau d'autofinancement de 48 %.

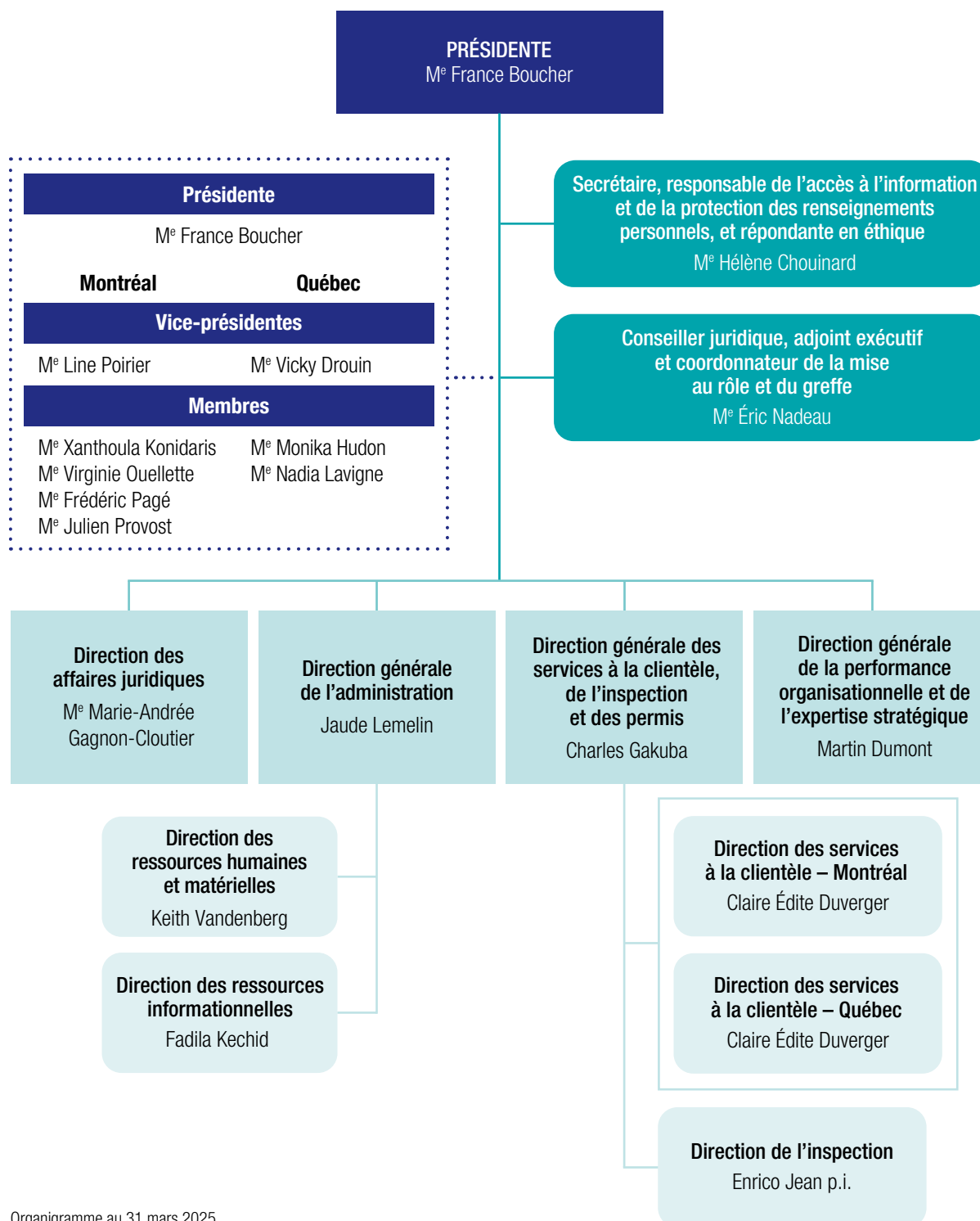
27. Cette donnée inclut toutes les catégories de dépenses (rémunération, fonctionnement, amortissement et investissement).



ANNEXES

ANNEXE I

L'organigramme



Organigramme au 31 mars 2025

ANNEXE II

Plan stratégique – Tableau synoptique

ENJEU	ORIENTATION	OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2024-2025	CIBLE 2024-2025	CIBLE 2025-2026	CIBLE 2026-2027
1 Des effets durables sur la sécurité et le respect des normes	1 Confirmer l'amélioration des comportements sécuritaires des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds	1.1 Mesurer les effets des décisions de la Commission auprès des PECVL à risque	1 Pourcentage des PEVL ayant amélioré leur comportement	90 % des PEVL ont amélioré leur comportement deux ans après la décision		90 % des PEVL ont amélioré leur comportement trois ans après la décision	
			2 Pourcentage des CVL ayant amélioré leur comportement	90 % des CVL ont amélioré leur comportement deux ans après la décision		90 % des CVL ont amélioré leur comportement trois ans après la décision	
		1.2 Mesurer les effets des interventions de la Commission auprès des neuf sociétés de transport en commun	3 Nombre de sociétés vérifiées annuellement	Trois au 31 mars 2024	Deux au 31 mars 2025	Deux au 31 mars 2026	Deux au 31 mars 2027
			4 Pourcentage des recommandations mises en œuvre par chacune des sociétés vérifiées annuellement	80 % au 31 mars 2024	80 % au 31 mars 2025	80 % au 31 mars 2026	80 % au 31 mars 2027
		1.3 Assurer une plus grande présence en entreprise	5 Pourcentage d'inspections effectuées en entreprise annuellement	20 % au 31 mars 2024	25 % au 31 mars 2025	35 % au 31 mars 2026	40 % au 31 mars 2027
	2 Vérifier la conformité des activités des organismes de courtage	2.1 Confirmer le maintien par les titulaires du respect des conditions d'exploitation de leur permis	6 Pourcentage de l'ensemble des titulaires inspectés annuellement	10 % au 31 mars 2024	10 % au 31 mars 2025	15 % au 31 mars 2026	15 % au 31 mars 2027
2 Une prestation de services de qualité	3 Réviser nos façons de faire dans une perspective d'efficience et de qualité	3.1 Poursuivre l'optimisation des processus juridiques et administratifs	7 Nombre de solutions mises en place annuellement	Quatre au 31 mars 2024	Quatre au 31 mars 2025	Deux au 31 mars 2026	Deux au 31 mars 2027
		3.2 Mesurer de façon continue l'évolution de la satisfaction de notre clientèle	8 Implantation d'un sondage post-appel	Au 31 juillet 2023			
	4 Accroître l'autonomie de notre clientèle en misant sur le numérique	4.1 Améliorer l'offre de services en ligne	9 Pourcentage annuel de satisfaction de la clientèle	90 % au 31 mars 2024	90 % au 31 mars 2025	90 % au 31 mars 2026	90 % au 31 mars 2027
			10 Nombre de nouveaux services ou fonctionnalités disponibles annuellement	Sept au 31 mars 2024	Un au 31 mars 2025	Trois au 31 mars 2026	Quatre au 31 mars 2027
3 Le maintien d'une équipe engagée et compétente	5 Être reconnue comme un employeur de choix	5.1 Développer une marque employeur distinctive	11 Nombre de projets réalisés ou d'actions posées annuellement	Un au 31 mars 2024	Un au 31 mars 2025	Un au 31 mars 2026	Un au 31 mars 2027
			12 Pourcentage des processus de dotation pour lesquels au moins cinq candidatures admissibles ont été transmises au gestionnaire	60 % au 31 mars 2024	60 % au 31 mars 2025	65 % au 31 mars 2026	70 % au 31 mars 2027
		5.2 Susciter l'engagement et cultiver le sentiment d'appartenance des membres du personnel	13 Nombre de projets mobilisateurs réalisés ou d'actions posées annuellement	Un au 31 mars 2024	Un au 31 mars 2025	Un au 31 mars 2026	Un au 31 mars 2027
	6 Développer en continu les compétences et la polyvalence des membres du personnel	6.1 Mettre en œuvre la Stratégie de développement des compétences et de l'expertise	14 Taux de rétention des employés embauchés à partir du 1 ^{er} avril 2023			75 % au 31 mars 2026	75 % au 31 mars 2027
			15 Pourcentage de réalisation annuelle	25 % au 31 mars 2024	50 % au 31 mars 2025	75 % au 31 mars 2026	100 % au 31 mars 2027
			16 Pourcentage de réalisation des programmes de formation individualisés convenus annuellement	65 % au 31 mars 2024	70 % au 31 mars 2025	75 % au 31 mars 2026	80 % au 31 mars 2027

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 intérieur et de 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 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
- > Règlement sur les politiques de confidentialité des organismes publics recueillant des renseignements personnels par un moyen technologique
- > Règlement sur l'anonymisation des renseignements personnels

Loi limitant l'indexation de plusieurs tarifs gouvernementaux

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	Taux de départ volontaire du personnel régulier selon le motif du départ.....	17
Tableau 5	Évolution du taux de représentativité des membres de groupes visés au sein de l'effectif régulier et occasionnel	18
Tableau 6	Évolution du taux de représentativité des membres de groupes visés au sein du personnel d'encadrement.....	19
Tableau 7	Nombre de jours de formation selon la catégorie d'emploi.....	19
Tableau 8	Évolution de quelques données relatives à la formation.....	20
Tableau 9	Revenus et dépenses de l'exercice se terminant le 31 mars.....	21
Tableau 10	Dépenses et évolution par catégorie.....	21
Tableau 11	Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus	23
Tableau 12	Cote de sécurité des PEVL en règle selon le type de transport	28
Tableau 13	Évolution du nombre de PEVL ou d'administrateurs touchés par une décision rendue à la suite d'une vérification de comportement selon la cote	29
Tableau 14	Nombre de PEVL ou d'administrateurs dont la cote de sécurité a été modifiée.....	29
Tableau 15	Évolution du nombre de CVL touchés par une décision rendue à la suite d'une évaluation de comportement selon le type de sanction	30
Tableau 16	Répartition du nombre de titulaires et de permis selon la catégorie	34
Tableau 17	Répartition du nombre de titulaires et de permis selon la catégorie	34
Tableau 18	Évolution du nombre d'inspections visant des CVL et des PEVL selon le type d'intervention	35
Tableau 19	Évolution du nombre de décisions rendues par secteur de transport	37
Tableau 20	Évolution du nombre de décisions selon le processus décisionnel	38

Tableau 21	Registre des PEVL – évolution du nombre d’inscriptions et de mises à jour	65
Tableau 22	Registre des PEVL – évolution du pourcentage d’utilisation des services en ligne	66
Tableau 23	Nombre total de demandes reçues	73
Tableau 24	Nombre de demandes traitées selon leur nature et les délais de traitement	73
Tableau 25	Nombre de demandes traitées selon leur nature et la décision rendue	74
Tableau 26	Nombre total de demandes d’accès et nombre d’avis de révision	74
Tableau 27	Émissaire	76
Tableau 28	Directive relative à l’utilisation d’une autre langue que la langue officielle	76
Tableau 29	Politique linguistique de l’état.....	77
Tableau 30	Réduction du fardeau administratif des entreprises depuis 2019.....	79

