

# MÉCANISME DE SUIVI DU COMPORTEMENT DES SOCIÉTÉS DE TRANSPORT EN COMMUN



**Rapport d'évaluation**  
**Commission des transports du Québec**  
*Mars 2011*

## SOMMAIRE

### Contexte

Les neuf sociétés de transport en commun (STC ou sociétés) sont visées par la politique d'évaluation de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), au même titre que les autres propriétaires et exploitants de véhicules lourds. Elles font toutefois l'objet d'une approche d'évaluation et d'intervention particulière, en raison de leurs particularités relatives à leur implication dans les accidents. En vertu de cette approche, la SAAQ transmet tous les trois mois à la Commission les dossiers des STC et des indicateurs relatifs à leur implication dans les accidents, qui doit les analyser périodiquement en vue d'intervenir au besoin auprès de toute société présentant un risque trop élevé.

Afin de donner suite à cette disposition particulière, la Commission a mis en place en 2004, en collaboration avec l'Association des transporteurs urbains du Québec, un mécanisme de suivi du comportement des STC qui s'articule en deux volets :

- le *suivi statutaire à période fixe*, qui vise à améliorer les pratiques de gestion de la sécurité des STC et qui comprend un audit de sécurité routière et une rencontre avec un membre de la Commission;
- le *suivi de l'évolution des indicateurs relatifs à l'implication dans les accidents*, qui vise à permettre à la Commission d'intervenir, au besoin, si le dossier d'une STC se détériore.

Un premier cycle de suivi a été réalisé entre novembre 2004 et janvier 2008. Il avait été prévu qu'une révision du mécanisme serait effectuée à la suite de ce premier cycle, et cet objectif a été intégré au plan stratégique 2006-2009 de la Commission. Une évaluation du mécanisme a été effectuée entre l'hiver 2009 et l'été 2010, et le rapport en présente les conclusions.

### Les objectifs et la méthodologie de l'évaluation

Globalement, l'évaluation avait pour objectif de réviser les différents éléments du mécanisme, afin d'en faire un bilan et d'en dégager des pistes d'ajustement ou d'amélioration. Plus spécifiquement, l'évaluation portait sur les aspects suivants : la mise en œuvre, les résultats, les effets, l'efficacité, l'efficience, la pertinence, le bilan et la révision du mécanisme.

Quatre méthodes de collecte de données ont été utilisées : questionnaire, entrevues, examen de documents et examen de données administratives.

### Les résultats de l'évaluation

#### ***Mise en œuvre, efficacité et efficience du mécanisme***

Le mécanisme a été axé sur le volet du suivi statutaire, qui a été mis en œuvre comme prévu. Bien qu'ayant requis des efforts importants (temps et ressources humaines) pour les STC et la Commission, le suivi statutaire s'est avéré efficace puisqu'il a apporté les

résultats attendus. Toutefois, le volet du suivi des indicateurs d'implication dans les accidents n'a pas été développé tel que prévu, du fait qu'il n'a pas été possible d'établir des seuils d'intervention susceptibles de conduire à une évaluation du comportement et que l'accent a été mis sur l'instauration des audits de sécurité.

### ***Résultats et effets***

Le suivi statutaire a engendré de nombreux bénéfices en matière de gestion de la sécurité et de conformité :

- par la sensibilisation des dirigeants des STC;
- par son effet incitatif sur l'amélioration des procédures et pratiques des STC, notamment par :
  - les échanges et comparaisons sur les pratiques mises en place;
  - un meilleur suivi des événements aux dossiers (ex. : infractions) et la mise en place de correctifs à ce sujet.
- par la mise en place d'environ 80 % des propositions d'amélioration formulées par la Commission.

On n'a toutefois pu établir un lien entre le suivi statutaire et l'évolution subséquente du bilan routier des STC ou des événements inscrits à leur dossier de comportement.

### ***Bilan et pertinence***

Globalement, l'évaluation a permis de constater que le mécanisme mis en place par la Commission présente des bénéfices importants, car il permet une vision globale sur la sécurité des STC, il constitue un incitatif à une amélioration continue et il permet d'encadrer de façon particulière un service public qui assure la mobilité d'un très grand nombre de personnes. L'évaluation a également fait ressortir les principales forces et faiblesses du mécanisme.

#### *Les forces*

- Une vision globale sur la sécurité des STC
- Une démarche proactive
- Un processus qui favorise l'amélioration continue
- Une approche non contraignante mais incitative
- Un mécanisme souple, qui peut évoluer selon les besoins

#### *Les faiblesses*

- Le manque de suivi des accidents
- L'absence de suivi régulier et personnalisé
- Les limites des interventions des inspecteurs de la Commission
- Des pouvoirs limités par rapport au processus de vérification du comportement
- Un processus méconnu des partenaires et de l'industrie

Dans le contexte où la politique d'évaluation prévoit un encadrement particulier pour les STC et compte tenu des constats de la présente évaluation, le mécanisme demeure toujours pertinent. Toutefois, il y a lieu d'y apporter des changements et de l'actualiser.

## **Les pistes d'ajustement et d'amélioration**

### ***Les principes***

- L'optimisation de l'efficacité et de l'efficience du mécanisme
- La cohérence avec la politique d'évaluation et la complémentarité avec les interventions faites en matière de contrôle
- Un processus connu des partenaires et de l'industrie

### ***Les objectifs***

L'objectif général du mécanisme doit être de soutenir et de promouvoir l'amélioration continue du comportement en matière de sécurité routière des STC et d'intervenir auprès de celles qui, selon l'appréciation de la Commission, présentent un risque élevé en matière de sécurité routière. À cette fin, le mécanisme doit viser les objectifs spécifiques suivants.

- Soutenir le respect des obligations légales et réglementaires des STC se rattachant à l'utilisation de véhicules lourds.
- Améliorer les pratiques de gestion des STC en matière de sécurité routière.
- Favoriser l'évolution positive du bilan routier des STC, notamment :
  - en analysant périodiquement les indicateurs d'implication des STC dans les accidents et leur évolution;
  - en documentant et analysant l'ensemble des aspects relatifs à l'implication des STC dans les accidents;
  - en intervenant au besoin en vue d'amener les correctifs appropriés.

### ***Aperçu général***

Le mécanisme révisé proposé comprend deux volets. Le nouveau cycle de suivi couvrirait une période de cinq ans durant laquelle les activités et interventions suivantes seraient effectuées et réparties de façon à assurer un suivi régulier de chaque STC.

- Un suivi périodique du bilan routier et des indicateurs d'implication dans les accidents permettant à la Commission d'intervenir, au besoin, auprès des STC susceptibles de présenter un risque élevé en matière de sécurité routière.
- Un suivi relatif à la gestion de la sécurité routière pour chaque STC comprenant :
  - un audit de sécurité routière, qui serait enrichi d'éléments additionnels;
  - une rencontre avec un commissaire;
  - au besoin, un suivi post audit personnalisé, dont la nature et la fréquence seraient déterminées par le commissaire en fonction des problématiques particulières des STC.

### **Recommandations**

Il est recommandé de maintenir le mécanisme, en y apportant les modifications proposées dans le présent rapport.

## TABLE DES MATIÈRES

<b>SOMMAIRE</b> .....	2
<b>LISTE DES TABLEAUX ET FIGURES</b> .....	7
<b>1 INTRODUCTION ET CONTEXTE</b> .....	8
<b>2 LA DESCRIPTION DU MÉCANISME</b> .....	10
<b>2.1 La clientèle visée</b> .....	10
<b>2.2 Les objectifs et les composantes du mécanisme</b> .....	11
2.2.1 Le suivi statutaire à période fixe .....	11
2.2.2 Le suivi de l'évolution des indicateurs relatifs à l'implication dans les accidents .....	12
<b>3 LA DÉMARCHE D'ÉVALUATION</b> .....	13
<b>3.1 Les objectifs et les questions d'évaluation</b> .....	13
<b>3.2 La méthodologie</b> .....	15
3.2.1 Les modes de collecte d'information .....	15
3.2.2 Les limites .....	17
<b>4 LES RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION</b> .....	19
<b>4.1 Mise en œuvre</b> .....	19
4.1.1 Dans quelle mesure les volets du mécanisme ont-ils été appliqués tels qu'ils avaient été prévus ? .....	19
<b>4.2 Résultats et effets</b> .....	21
4.2.1 Quels sont les résultats opérationnels de la mise en œuvre du mécanisme ? ...	21
4.2.2 Dans quelle mesure le mécanisme a-t-il permis d'améliorer la gestion de la sécurité routière des STC ? .....	22
4.2.3 Le mécanisme a-t-il eu des effets sur le bilan routier des STC ? .....	27
4.2.4 Le mécanisme a-t-il eu des effets sur le dossier de comportement des STC ? ...	31

<b>4.3 Efficacité et efficience</b> .....	34
4.3.1 Dans quelle mesure les moyens prévus par le mécanisme ont-ils permis d'en atteindre les objectifs ? .....	35
4.3.2 Quels ont été les impacts (ressources, temps ...) du mécanisme pour les intervenants concernés ? .....	36
<b>4.4 Bilan et pertinence</b> .....	39
4.4.1 Quelles sont les forces et les faiblesses du mécanisme ? .....	39
4.4.2 Dans quelle mesure le mécanisme a-t-il permis de répondre aux besoins à l'origine de sa mise en place ?.....	42
4.4.3 Le mécanisme est-il toujours pertinent ? Si oui, des ajustements y sont-ils requis ? .....	43
<b>5 PISTES D'AJUSTEMENT ET D'AMÉLIORATION</b> .....	44
<b>6 CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS</b> .....	49
<b>Annexe 1 Approche et contenu des audits de sécurité routière</b> .....	50
<b>Annexe 2 Table des matières des rapports d'audit</b> .....	55
<b>Annexe 3 Liste et occurrence des infractions aux dossiers des STC</b> .....	56
<b>Annexe 4 Références</b> .....	57

## LISTE DES TABLEAUX ET FIGURES

### LES TABLEAUX

Tableau 1	Bénéfices estimés par les STC selon différents aspects de la sécurité.....	25
Tableau 2	Évolution du nombre total d'accidents de l'ensemble des STC.....	31
Tableau 3	Nombre d'infractions de l'ensemble des STC.....	32
Tableau 4	Taux d'infractions par 100 véhicules en circulation.....	33
Tableau 5	Nombre d'inspections de véhicules et taux moyen d'inspections par 100 véhicules.....	33
Tableau 6	Évolution des événements critiques de l'ensemble des STC.....	34
Tableau 7	Efforts consacrés par le Service de l'inspection au suivi statutaire pour l'ensemble des STC.....	37
Tableau 8	Activités, interventions et démarches effectuées par les STC dans le cadre du suivi statutaire.....	38
Tableau 9	Nombre moyen de jours-personnes consacrés par les STC au suivi statutaire.....	39

### LES FIGURES

Figure 1	Évolution annuelle du nombre d'accidents corporels responsables de l'ensemble des STC.....	28
Figure 2	Évolution des taux d'accidents corporels responsables de l'ensemble des STC...	28
Figure 3	Évolution du taux d'accidents corporels responsables par 100 véhicules en circulation selon la taille des STC.....	29

## 1 INTRODUCTION ET CONTEXTE

La Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds définit les paramètres utilisés par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) pour évaluer le comportement des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds (PEVL) au regard de la sécurité routière et de la protection du réseau routier. Ainsi, le comportement de tout PEVL est analysé suivant certaines « zones de comportement », telles que la sécurité de ses opérations, la sécurité de ses véhicules et son niveau d'implication dans les accidents. Relativement à chacune de ces zones de comportement, des seuils à ne pas atteindre sont établis, ceux-ci variant en fonction du nombre de véhicules lourds du PEVL et, pour la sécurité des véhicules, en fonction à la fois du nombre de véhicules lourds et du nombre d'inspections réalisées. Le dossier que tient la SAAQ pour assurer le suivi du comportement de chaque PEVL fait état des résultats atteints pour chacune de ces zones.

Le dossier d'un PEVL est transmis à la Commission des transports du Québec (Commission) pour une vérification de son comportement dans les cas suivants :

- lorsqu'il atteint ou dépasse un des seuils qui lui sont applicables;
- lorsqu'il est impliqué dans un accident mortel responsable;
- lorsqu'il est impliqué dans une des combinaisons d'événements prévues à la politique d'évaluation.

À la suite d'une vérification de comportement et d'une audience tenue à ce sujet, la Commission peut décider de conserver la cote « satisfaisant » d'un PEVL, ou de modifier sa cote pour une cote « conditionnel », en lui imposant des mesures correctives auxquelles il doit se conformer à l'intérieur d'un certain délai. Elle peut finalement interdire à un transporteur d'exploiter ou de mettre en circulation des véhicules lourds, et modifier sa cote pour une cote « insatisfaisant ».

Les neuf sociétés de transport en commun (STC ou sociétés) sont visées par la politique d'évaluation, au même titre que tous les autres PEVL, et peuvent donc faire l'objet d'une vérification de comportement lorsque la SAAQ transmet leur dossier à la Commission. Elles présentent toutefois des particularités sectorielles au regard de leur degré d'implication dans les accidents, qui ont fait en sorte que les seuils prévus pour la zone de comportement « implication dans les accidents » ne s'appliquent pas dans leur cas. Ce qui a amené la SAAQ, la Commission et les STC représentées par l'Association des transporteurs urbains du Québec (ATUQ) à convenir d'une approche d'évaluation et d'intervention particulière afin de prendre en considération l'implication des sociétés dans les accidents, en complémentarité avec les autres dispositions prévues à la politique d'évaluation.

Cette approche, décrite à la section 8 de la Politique d'évaluation<sup>1</sup> de la version de 2002, spécifie :

- que la SAAQ fournit tous les trois mois à la Commission les dossiers des STC ainsi que divers indicateurs relatifs à leur implication dans les accidents;
- que la Commission analyse périodiquement le contenu de ces dossiers et intervient au besoin auprès de toute société qui, selon son appréciation, présente un risque trop élevé.

Afin de donner suite à la disposition particulière relative aux STC, la Commission a élaboré et mis en place, en collaboration avec l'ATUQ, un mécanisme particulier de suivi du comportement des STC. Ce mécanisme prévoit notamment que chacune des neuf STC fasse l'objet d'un suivi statutaire aux trois ans, qui comprend un audit de sécurité routière et une rencontre devant la Commission. Un premier cycle de suivi a été réalisé entre novembre 2004 et janvier 2008. Lors de l'élaboration du mécanisme, il avait été prévu qu'une révision de ses différents éléments serait effectuée au terme du premier cycle de suivi statutaire et cet objectif a été intégré au plan stratégique 2006-2009 de la Commission.

---

<sup>1</sup> *Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds*, SAAQ, éd. 2002. Les dispositions relatives aux STC ont été éditées en 2002 et reconduites dans la version ajustée de 2009 (dans un texte quelque peu modifié).

## 2 LA DESCRIPTION DU MÉCANISME

### 2.1 La clientèle visée

Le mécanisme de suivi du comportement des sociétés de transport en commun vise les neuf STC du Québec, qui sont régies par la Loi sur les sociétés de transport en commun. Les neuf STC sont membres de l'ATUQ.

Les neuf sociétés de transport en commun desservent les agglomérations les plus peuplées du Québec (celles comptant plus de 100 000 habitants) qui correspondent aux régions métropolitaines de recensement définies par Statistique Canada.

Région métropolitaine	Société de transport
Montréal	Société de transport de Montréal (STM) Société de transport de Laval (STL) Réseau de transport de Longueuil (RTL)
Québec	Réseau de transport de la Capitale (RTC) Société de transport de Lévis (ST de Lévis)
Gatineau	Société de transport de l'Outaouais (STO)
Sherbrooke	Société de transport de Sherbrooke (STS)
Saguenay	Société de transport de Saguenay (ST de Saguenay)
Trois-Rivières	Société de transport de Trois-Rivières (STTR)

Le parc de véhicules varie de 56 à plus de 1800 véhicules selon les STC.

STC	Parc de véhicules
STM	Environ 1800
RTC, RTL, STO, STL	Entre 250 et 550
STS, ST de Saguenay, ST de Lévis, STTR	Moins de 100

## 2.2 Les objectifs et les composantes du mécanisme

L'objectif principal du mécanisme est de donner suite à la disposition particulière relative aux STC de la politique d'évaluation en vue de permettre à la Commission d'intervenir au besoin, en complémentarité avec les autres dispositions prévues à la politique, auprès d'une STC dont le dossier serait considéré à risque.

Les composantes et modalités d'application du mécanisme sont décrites dans le document *Mécanisme de suivi du comportement des sociétés de transport en commun*<sup>2</sup>. Ce mécanisme de suivi du comportement des neufs STC s'articule en deux volets :

- le *suivi statutaire à période fixe*;
- le *suivi de l'évolution des indicateurs relatifs à l'implication dans les accidents*.

### 2.2.1 Le suivi statutaire à période fixe

Le suivi statutaire à période fixe vise à permettre que tout soit mis en oeuvre par les STC pour continuellement améliorer leurs pratiques à l'égard de la gestion de la sécurité routière. Il s'agit d'une approche globale, dans le cadre de laquelle la Commission examine l'ensemble du comportement et de la gestion des STC en matière de sécurité routière par différents moyens, de façon systématique et à un intervalle régulier.

Le suivi statutaire comprend un audit de sécurité effectué en entreprise par le Service de l'inspection de la Commission ainsi qu'une rencontre avec un commissaire.

#### ▪ L'audit de sécurité

L'audit de sécurité est l'élément central du suivi statutaire. Il a été prévu que l'ensemble des STC soient visitées à l'intérieur d'un cycle de trois ans.

L'audit vise à vérifier les moyens mis en place par les STC pour gérer la sécurité et à contrôler le respect des obligations légales et réglementaires rattachées à l'utilisation de véhicules lourds. Plus précisément, l'audit traite des aspects suivants.

#### ***Le volet « Exploitant »***

- Les conducteurs et les pratiques d'embauche
- La vérification périodique des permis de conduire
- Le respect des limites de vitesse et des règles de circulation routière
- La consommation de drogue et d'alcool
- La formation en matière de sécurité routière
- La vérification avant départ
- La tenue des dossiers de conducteurs
- La procédure et le suivi en cas d'accident

---

<sup>2</sup> *Mécanisme de suivi du comportement des sociétés de transport en commun*, Commission des transports du Québec, janvier 2005.

### **Le volet « Propriétaire »**

- Les véhicules utilisés et leurs équipements
- La gestion du parc de véhicules
- Le programme d'entretien préventif
- La réparation des déficiences constatées lors de la vérification avant départ
- La tenue des dossiers de véhicules

On y tient compte également des événements inscrits au dossier de comportement et des résultats des visites de contrôle de qualité du Programme d'entretien préventif (PEP) effectuées par Contrôle routier Québec (CRQ). L'audit permet ainsi à la Commission d'avoir une vision d'ensemble de la gestion de la sécurité routière des STC. L'annexe 1 offre un aperçu plus détaillé de la teneur et de la portée de l'approche de la Commission pour les audits.

Les résultats de l'audit sont présentés dans un rapport, de façon structurée et détaillée. Le rapport fait état des constats pour chacun des aspects traités et propose des améliorations, dans une section à cet effet. Cette section comporte, d'une part, les améliorations déjà envisagées par les STC et d'autre part, les améliorations souhaitées par la Commission. L'annexe 2 présente la table des matières des rapports d'audit.

#### **▪ La rencontre statutaire**

Une rencontre statutaire réunissant les administrateurs de la STC et un membre de la Commission est prévue à la suite de l'audit. Toutefois, préalablement à cette rencontre, le rapport d'audit et le dossier de comportement de la STC sont examinés par la Direction des services juridiques de la Commission. Si à cette étape la STC apparaît à risque, la Commission peut opter pour un processus de vérification de comportement plutôt que de tenir une rencontre statutaire.

La rencontre statutaire est l'occasion de faire un retour sur les constats du rapport d'audit et de connaître le plan d'action des STC en lien avec les améliorations proposées par la Commission. Un procès-verbal est produit à la suite de cette rencontre.

### **2.2.2 Le suivi de l'évolution des indicateurs relatifs à l'implication dans les accidents**

Le *suivi de l'évolution des indicateurs relatifs à l'implication dans les accidents* vise à permettre à la Commission d'intervenir au besoin, dès le moment où elle constate que le dossier d'accident d'une STC se détériore.

Le document *Mécanisme de suivi du comportement des sociétés de transport en commun* prévoyait le développement d'indicateurs et de courbes relatifs à l'implication des STC dans les accidents pour permettre d'analyser l'évolution de la situation de chaque société et d'établir des critères qui, une fois atteints, déclencheraient un processus d'examen du comportement. Il était prévu que ces indicateurs et ces courbes soient annexés au dossier déposé devant la Commission lors des rencontres statutaires tenues avec chaque STC.

### 3 LA DÉMARCHE D'ÉVALUATION

#### 3.1 Les objectifs et les questions d'évaluation

Globalement, la présente évaluation avait pour objectif de réviser les différents éléments du mécanisme, afin d'en faire un bilan et d'en dégager des pistes d'ajustement ou d'amélioration.

Plus spécifiquement, on visait à répondre à des questions portant sur la mise en œuvre, les résultats, les effets, l'efficacité, l'efficience, la pertinence et le bilan du mécanisme. On a regroupé et défini ainsi ces aspects de l'évaluation :

<i>Mise en œuvre</i>	permet d'examiner comment le mécanisme a été mis en œuvre, en rapport avec ce qui a été prévu lors de sa conception.
<i>Résultats et effets</i>	permet de préciser et d'analyser les résultats de la mise en œuvre du mécanisme, ce qui comprend les réalisations et les effets qui en découlent.
<i>Efficacité et efficience</i>	permet d'évaluer l'atteinte des objectifs poursuivis et de faire le lien avec les moyens investis (temps, efforts, ressources).
<i>Bilan et pertinence</i>	permet d'alimenter les conclusions et de proposer des pistes d'amélioration et d'évolution, en lien avec les besoins découlant de la disposition particulière prévue pour les STC de la Politique d'évaluation des PEVL.

L'évaluation visait donc à apporter des réponses aux questions suivantes.

<b>ASPECTS ET QUESTIONS D'ÉVALUATION</b>
<b>Mise en œuvre</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Dans quelle mesure les volets du mécanisme ont-ils été appliqués tels qu'ils avaient été prévus ?</li></ul>
<b>Résultats et effets</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Quels sont les résultats opérationnels de la mise en œuvre du mécanisme ?</li><li>- Dans quelle mesure le mécanisme a-t-il permis d'améliorer la gestion de la sécurité routière des STC ?</li><li>- Le mécanisme a-t-il eu des effets sur le bilan routier des STC ?</li><li>- Le mécanisme a-t-il eu des effets sur le dossier de comportement des STC ?</li></ul>
<b>Efficacité et efficience</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Dans quelle mesure les moyens prévus par le mécanisme ont-ils permis d'en atteindre les objectifs ?</li><li>- Quels ont été les impacts (ressources, temps...) du mécanisme pour les intervenants concernés ?</li></ul>
<b>Bilan et pertinence</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Quelles sont les forces et les faiblesses du mécanisme ?</li><li>- Dans quelle mesure le mécanisme a-t-il permis de répondre aux besoins à l'origine de sa mise en place ?</li><li>- Le mécanisme est-il toujours pertinent ? Si oui, des ajustements y sont-ils requis ?</li></ul>

## **3.2 La méthodologie**

### **3.2.1 Les modes de collecte d'information**

Les modes de collecte d'information suivants ont été employés pour atteindre les objectifs de l'évaluation :

- a) questionnaire;
- b) entrevues;
- c) examen de documents;
- d) examen de données administratives.

#### **a) Questionnaire**

On a convenu avec les STC de les consulter au moyen d'un questionnaire électronique. La collecte d'information auprès des STC s'est déroulée entre janvier et mars 2009. Elle visait à obtenir leur appréciation des coûts-bénéfices du suivi statutaire, soit des ressources et efforts investis, des bénéfices qui en ont résulté, ainsi que leurs opinions pour la révision du mécanisme.

#### **b) Entrevues**

Des entrevues ont été réalisées en février et en avril 2009 auprès de représentants gouvernementaux. Ces entrevues ont constitué une source importante d'information et de commentaires pour documenter les différents aspects de l'évaluation (mise en œuvre, résultats, effets, efficacité, efficience, pertinence, bilan et révision). Elles ont été effectuées auprès :

- de représentants du secteur responsable de la politique d'évaluation des PEVL de la SAAQ et du ministère des Transports du Québec (MTQ);
- de représentants de CRQ et du Service aux propriétaires, exploitants et conducteurs de véhicules lourds (PECVL) de la SAAQ;
- du chef du Service de l'inspection et de l'inspectrice chargée des audits de la Commission;
- du commissaire qui a présidé les rencontres statutaires.

Un guide d'entrevue a été acheminé d'avance à tous les intervenants, qui étaient invités à y apporter des ajouts ou commentaires le cas échéant.

Outre ces entrevues formelles, une consultation a été effectuée auprès des deux procureurs de la Commission impliqués dans le suivi statutaire, afin de préciser leur rôle et d'obtenir leur opinion relativement au mécanisme.

### **c) Examen de documents**

Les documents suivants ont été examinés.

- La *Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds* (éditions de 2002 et de 2009), plus précisément la section 8 qui porte sur les dispositions particulières relatives aux STC. Le but était de comprendre la raison d'être du mécanisme et les besoins qui en découlent pour la Commission.
- Le document *Mécanisme de suivi du comportement des sociétés de transport en commun*, qui décrit le mécanisme et ses modalités d'application. On visait notamment à acquérir une compréhension adéquate du mécanisme et à en évaluer la pertinence par rapport à sa raison d'être et au besoin actuel.
- Les rapports d'audit. L'examen de ces rapports a permis de connaître les résultats des audits pour chacune des STC et d'en dégager des constats d'ensemble.
- Les procès-verbaux des rencontres statutaires. L'examen des procès-verbaux a fait ressortir les faits saillants des rencontres statutaires et les conclusions du suivi statutaire.

### **d) Examen de données administratives**

#### ***Analyse des données d'accidents***

Une analyse de l'évolution des statistiques d'accidents corporels responsables (nombre et taux d'accidents) des STC entre janvier 2003 et décembre 2008 a été effectuée afin de vérifier si leur bilan routier s'était amélioré à la suite du suivi statutaire. L'analyse a principalement porté sur :

- l'évolution des accidents de l'ensemble des STC ;
- l'évolution du bilan routier individuel de chaque STC, en lien avec le suivi statutaire (comparaison du bilan avant et après l'audit);
- une comparaison de l'évolution des bilans des STC en fonction de leur taille.

Les données utilisées pour cette analyse proviennent des indicateurs relatifs à l'implication des STC dans les accidents que la SAAQ transmet périodiquement à la Commission à cette fin.

On a également examiné l'évolution de l'ensemble des accidents inscrits aux dossiers des STC, soit les accidents corporels ou avec dommages matériels seulement, sans égard à leur responsabilité. Les données utilisées proviennent de trois états de dossier des STC entre le 9 février 2003 et le 21 janvier 2009.

## **Examen des dossiers de comportement**

On a examiné la conformité des STC (en lien avec la sécurité de leurs opérations et de leurs véhicules) afin de vérifier s'il y a eu des améliorations sur ce plan à la suite des audits. Les données utilisées pour cette analyse provenaient des dossiers de comportement des STC acheminés par la SAAQ à la Commission au cours de la période s'échelonnant entre février 2003 et janvier 2009.

### **3.2.2 Les limites**

Les résultats de l'évaluation doivent être interprétés en tenant compte de certaines limites.

#### **▪ Le questionnaire**

L'utilisation d'un questionnaire impose certaines contraintes. Comme on n'a pas d'échanges directs avec le répondant au moment où il remplit le questionnaire, on ne peut alors lui demander des précisions sur certaines réponses ou clarifier des questions qui seraient mal comprises. Une autre limite de l'étude est liée au temps écoulé entre les audits, dont les premiers remontent à 2005, et le moment où le questionnaire a été acheminé aux STC. En conséquence, il a pu s'avérer difficile pour les STC, du moins certaines d'entre elles, de répondre avec précision aux questions reliées aux impacts (ressources et temps investis) du suivi statutaire. À cet égard, les résultats ont fait ressortir des écarts importants entre les STC, et ce, même entre des sociétés d'envergure comparable, ce qui soulève certaines interrogations quant à l'interprétation qu'on peut en faire.

#### **▪ Les entrevues**

Les entrevues visaient à recueillir des informations, ainsi que les opinions, les perceptions et les commentaires des personnes interviewées concernant les différents aspects de l'évaluation. À cet égard, il faut être prudent dans l'appréciation des résultats relatifs aux bénéfices et effets du mécanisme. Les participants eux-mêmes ont précisé qu'il s'agit d'estimations qui ne pourraient être validées que par des vérifications effectives. Malgré ces limites, les opinions et commentaires des personnes interrogées ont constitué une source majeure et essentielle d'information pour documenter les aspects de l'évaluation.

#### **▪ Les données administratives**

Pour l'analyse du bilan routier des STC, on a utilisé deux types de données d'accidents. Tout d'abord, on a analysé les seuls accidents corporels responsables,<sup>3</sup> car pour la période étudiée, seuls ces accidents étaient considérés dans l'évaluation du comportement. Par la suite, on a analysé l'ensemble des accidents corporels ou avec dommages matériels seulement inscrits aux dossiers des STC, sans égard à leur responsabilité. Précisons à ce sujet qu'un accident est inscrit à la section 10 du dossier

---

<sup>3</sup> Tel que défini à la Politique d'évaluation, un accident responsable est un accident dont la responsabilité relève du conducteur ou de défauts mécaniques du véhicule.

d'un exploitant et pris en considération dans l'évaluation de son comportement dès que la SAAQ reçoit le rapport d'accident. Il incombe aux exploitants de faire retirer de l'évaluation de leur comportement les accidents dont ils ne sont pas responsables en soumettant des preuves à la SAAQ à cet effet. Les accidents retirés de l'évaluation du comportement sont toutefois conservés au dossier dans une section distincte (la section 12). Or certaines STC n'auraient commencé à identifier de façon systématique auprès de la SAAQ les accidents non responsables qu'en 2005 ou 2007. Cette situation a pu avoir des incidences sur les données d'accidents corporels responsables de certaines STC.

## 4 LES RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION

Cette section présente les principales constatations et conclusions qui se dégagent de l'évaluation, réparties selon les aspects et les questions d'évaluation.

### 4.1 Mise en œuvre

#### 4.1.1 Dans quelle mesure les volets du mécanisme ont-ils été appliqués tels qu'ils avaient été prévus ?

Globalement, le mécanisme a été axé sur le volet du suivi statutaire, qui a été mis en œuvre tel que prévu. Quant au volet du suivi de l'évolution des indicateurs, il a été partiellement développé et a peu été considéré dans la mise en œuvre du mécanisme.

- **Le volet du suivi statutaire à période fixe**

Les activités du suivi statutaire ont été mises en œuvre dans les délais prévus. Les audits et les rencontres statutaires se sont échelonnés entre novembre 2004 et janvier 2008.

STC	Dates des audits	Dates des rencontres statutaires
RTC	2 au 4 novembre 2004, 11 et 12 janvier 2005	11 juillet 2005
ST de Saguenay	12 au 14 juillet 2005	12 décembre 2005
STS	24 au 26 octobre 2005	26 avril 2006
ST de Lévis	20 au 22 février 2006	19 septembre 2006
STM	15 au 19 mai 2006, 31 mai et le 1 <sup>er</sup> juin 2006	21 novembre 2006
STTR	27 au 29 septembre 2006	26 février 2007
RTL	27 et 28 février, 1 <sup>er</sup> mars 2007	28 mai 2007
STL	5 au 7 juin 2007	10 octobre 2007
STO	16 au 18 octobre 2007	24 janvier 2008

### ***Le déroulement de l'audit***

Préalablement à l'audit, une collecte de données a été effectuée auprès de chaque STC pour obtenir notamment des renseignements sur son personnel, son parc de véhicules, ses activités de transport et ses accidents.

Lors de l'audit, des contrôles ont été effectués pour vérifier le respect des obligations des STC. On a également examiné l'ensemble des politiques, programmes, procédures et directives des STC en matière de gestion de la sécurité routière. On a examiné l'application de ces politiques et directives en lien avec les événements inscrits à leur dossier et en vérifiant si les moyens, les mesures ou les sanctions prévus étaient appliqués. La vérification s'est également appuyée sur les engagements déclarés par les STC lors de leur inscription ou de la mise à jour de leur inscription au Registre des PEVL de la Commission.

### ***La suite de l'audit et la rencontre statutaire***

Le rapport d'audit a été acheminé aux STC, qui pouvaient formuler leurs commentaires. Des indicateurs relatifs à l'implication des STC dans les accidents, préparés à partir de données fournies par la SAAQ, ont été joints au rapport transmis aux STC.

Le rapport final de l'audit, le dossier de comportement et les indicateurs relatifs à l'implication des STC dans les accidents ont été transmis à la Direction des services juridiques de la Commission pour analyse et considération. Une rencontre statutaire a ensuite été tenue avec les administrateurs de chaque société. Outre le commissaire attitré au suivi statutaire et son adjointe, l'inspectrice qui a effectué les audits a assisté à chacune de ces rencontres. Le rapport d'audit a constitué un outil important pour alimenter le commissaire dans la conduite des rencontres statutaires, ainsi que pour faire connaître aux STC les préoccupations susceptibles d'être soulevées par celui-ci.

Lors des rencontres statutaires, le commissaire a revu l'ensemble des faits saillants identifiés au rapport. Il a interrogé les administrateurs des STC afin de mieux comprendre leurs façons de faire et l'origine des problèmes constatés, et pour préciser la nature des solutions envisagées pour y faire face. Il a également fait savoir aux STC que la Commission s'attendait à ce que les améliorations qu'elles avaient déjà envisagées ainsi que celles proposées par son inspectrice dans son rapport soient mises en place dans les trois années suivant la rencontre statutaire. Ces rencontres ont également été l'occasion pour les STC de faire état de leur propre bilan et de présenter le plan d'action qu'elles entendaient suivre. Un procès-verbal de chaque rencontre a été rédigé et transmis aux STC.

#### **▪ Le volet du suivi de l'évolution des indicateurs relatifs à l'implication dans les accidents**

Des indicateurs relatifs à l'implication des STC dans les accidents ont été développés comme prévu. Quatre indicateurs ont été établis, et ce, pour chacune des STC. Il s'agit des taux annuels d'accidents par million de kilomètres parcourus, par millier d'heures de service, par million de personnes déplacées et par 100 véhicules en circulation. Ces indicateurs sont produits par la SAAQ depuis 2003 à partir de renseignements fournis par les STC à cette fin.

Tous les trois mois, la SAAQ fournit à la Commission :

- un tableau qui indique, pour chaque STC, pour une période d'un an, le nombre de kilomètres parcourus, le nombre d'heures de service, le nombre de personnes déplacées, le nombre de véhicules, le nombre d'accidents et le taux d'accidents en fonction de chaque indicateur;
- un graphique pour chacun des indicateurs, qui illustre le taux annuel d'accidents de chaque STC;
- l'état de dossier de chaque STC.

La Commission, quant à elle, n'a pas été en mesure de développer des seuils « accidents » pouvant servir à déclencher automatiquement un processus de vérification de comportement, en raison des difficultés inhérentes à un tel exercice. En effet, il n'y a que neuf STC et le nombre de véhicules de chacune des sociétés varie considérablement, ce qui empêche l'établissement de moyennes significatives.

En outre, les indicateurs ont été peu utilisés par la Commission. L'inspectrice en charge des audits a annexé les graphiques des indicateurs au rapport d'audit de chaque STC. Elle a également fait des comparaisons des taux d'accidents entre les STC et indiqué à chacune où elle se situait par rapport aux moyennes. Les indicateurs n'ont toutefois pas servi à analyser l'évolution des accidents de chaque STC.

Le volet du suivi de l'évolution des indicateurs relatifs à l'implication dans les accidents n'a donc pas été achevé et mis en œuvre tel que prévu.

## **4.2 Résultats et effets**

Les résultats du mécanisme comprennent les résultats dits opérationnels (extrants) et les effets. Les résultats opérationnels réfèrent aux activités, biens et services produits directement par le mécanisme. Quant aux effets, il s'agit des changements ou retombées résultant directement ou indirectement du mécanisme.

### **4.2.1 Quels sont les résultats opérationnels de la mise en œuvre du mécanisme ?**

Un audit, un rapport d'audit, une rencontre statutaire et un procès-verbal de la rencontre statutaire ont été réalisés pour chaque STC. Au total, on a donc réalisé ou produit :

- 9 audits de sécurité
- 9 rapports d'audit
- 9 rencontres statutaires
- 9 procès-verbaux

La Commission a également formulé des recommandations aux STC dans une section du rapport d'audit qui porte sur les améliorations souhaitables. Au total, la Commission a énoncé 59 propositions d'amélioration pour l'ensemble des STC. Le nombre de propositions d'amélioration varie de 3 à 13 (6.6 en moyenne) selon les STC.

Les propositions d'amélioration sont variées. Certaines portent sur des aspects relatifs à la conformité réglementaire et d'autres proposent des moyens d'assurer une meilleure gestion de la sécurité routière. Environ les deux tiers des propositions portent sur cinq principaux aspects.

- 10 propositions portent sur les accidents, notamment sur les moyens de diminuer les accidents et incidents évitables, sur la mise en place d'un processus d'analyse des causes d'accidents et sur le suivi fait auprès des conducteurs à la suite d'un accident.
- 9 propositions portent sur la vérification avant départ, notamment sur les moyens d'améliorer la conformité à la réglementation qui s'y rattache.
- 8 propositions portent sur le permis de conduire (vérification de la validité des permis, suivi, etc.).
- 7 propositions portent sur l'entretien des véhicules, dont le respect des fréquences d'entretien et la prise de mesure des freins et des pneus.
- 5 propositions portent sur les politiques de gestion de la sécurité, notamment sur les processus de mesures disciplinaires et l'établissement d'une gradation des mesures correctives.

#### **4.2.2 Dans quelle mesure le mécanisme a-t-il permis d'améliorer la gestion de la sécurité routière des STC ?**

Les résultats présentés ci-après sont principalement basés sur les résultats du questionnaire aux STC, ainsi que sur ceux des entrevues avec le Service de l'inspection et avec le commissaire attribué au suivi statutaire.

Globalement, les STC et les intervenants de la Commission estiment que le suivi statutaire a engendré des bénéfices sur la gestion de la sécurité routière. Ils croient que le fait d'être suivi a eu pour effet d'inciter les STC à revoir et à mettre à jour leurs procédures et ainsi à améliorer leurs moyens de gestion de la sécurité routière. Plus particulièrement, le suivi statutaire a eu des effets positifs sur la conformité réglementaire et les moyens de l'assurer par la mise en place d'une partie des propositions d'amélioration de la Commission.

Il est toutefois difficile de relever précisément l'ensemble des retombées du mécanisme. En effet, outre les bénéfices reliés à la réalisation des propositions de la Commission, d'autres ont été générés de façon moins formelle, par exemple, à la suite d'échanges avec les intervenants de la Commission ou entre les STC. En somme, en plus de la mise en place des propositions de la Commission, la démarche du suivi statutaire en elle-même a généré certains bénéfices, par les échanges qu'elle a suscités et par son effet incitatif sur l'amélioration des procédures et pratiques.

##### **▪ L'appréciation des bénéfices selon les STC**

On a demandé aux STC d'estimer les bénéfices qui découlent du suivi statutaire en lien, d'une part, avec les propositions d'amélioration du rapport d'audit, et d'autre part, avec différents aspects relatifs à la sécurité routière.

### ***Les propositions d'amélioration de la Commission***

Une façon de quantifier les bénéfices est de connaître le nombre de propositions d'amélioration de la Commission contenues dans les rapports d'audit qui ont été mises en place par les STC. On a donc interrogé les STC à cette fin. Toutefois, les réponses de certaines STC à ce sujet sont incomplètes ou manquent de précision. Les résultats n'ont donc pas permis de quantifier de façon précise les bénéfices, mais fournissent des indications à ce sujet.

Quatre STC ont affirmé que toutes les améliorations proposées par la Commission avaient été mises en place ou étaient en cours de réalisation et cinq STC ont mentionné avoir implanté une partie des propositions. Dès la rencontre statutaire, des STC avaient déjà commencé à implanter certaines des propositions contenues au rapport d'audit. Les trois STC dont l'audit remontait à au moins trois ans au moment où le questionnaire a été rempli ont déclaré que toutes les propositions de la Commission avaient été mises en place ou étaient en voie de l'être.

Selon ces résultats, environ 80 % des propositions d'amélioration de la Commission auraient été mises en place ou étaient en voie de l'être au moment où le questionnaire a été rempli. Compte tenu des limites mentionnées précédemment, il faut considérer avec prudence ces résultats, qui sont fournis à titre indicatif, mais qui donnent un aperçu du taux d'implantation de ces propositions. Ce taux, bien qu'approximatif, est relativement élevé étant donné que ces propositions ne sont pas imposées et que des STC ont fait part de difficultés pour mettre en place certaines d'entre elles (liées aux coûts, aux ressources humaines ou aux conventions collectives).

Cinq STC ont fait part des améliorations apportées ou en cours de réalisation. Elles portent sur les aspects suivants.

- Un meilleur suivi des permis de conduire, en lien notamment avec la fréquence de la vérification de la validité des permis.
- Une amélioration des façons de faire pour s'assurer du respect de la réglementation relative à la vérification mécanique, dont la vérification avant départ.
- De meilleures procédures liées au respect des fréquences d'entretien du programme PEP, de la prise des mesures des freins et des pneus.
- Une amélioration des procédures et du suivi en cas d'accident.
- Un meilleur suivi des conducteurs, notamment envers ceux ayant des constats d'infractions et une fréquence accrue des rencontres entre les conducteurs et les superviseurs.
- L'amélioration de la connaissance de la réglementation chez les employés, notamment par de l'information et de la formation.

En plus des propositions du rapport d'audit, cinq STC ont fait part qu'elles ont apporté des améliorations en lien avec des suggestions du commissaire lors de la rencontre statutaire ou de l'inspectrice de la Commission lors de l'audit. La plupart des améliorations portent sur la formation et sur l'amélioration des procédures et du suivi en cas d'accident.

***L'appréciation des bénéfices selon différents aspects relatifs à la sécurité***

On a également demandé aux STC d'estimer les bénéfices qui découlent du suivi statutaire en lien avec différents aspects relatifs à la sécurité routière. Pour chacun de ces aspects, les STC ont été invitées à répondre par un choix de réponse, puis à préciser leur réponse par des commentaires. Le choix de réponse suivant était proposé pour la majorité des questions : « non », « un peu », « beaucoup », « ne sait pas » (NSP), à l'exception des deux dernières, pour lesquelles le choix était « oui » ou « non ». Le tableau qui suit expose les résultats du questionnaire sur les aspects abordés, ainsi qu'un résumé des principaux commentaires formulés.

**Tableau 1**  
**Bénéfices estimés par les STC selon différents aspects de la sécurité**

Aspects	Résultats des choix de réponse				Résumé des principaux commentaires
	Non	Un peu	Beaucoup	NSP	
Sensibilisation des dirigeants pour la gestion de la sécurité routière		4	5		Le suivi statutaire a contribué à sensibiliser davantage les dirigeants, bien qu'ils étaient déjà sensibilisés à cet égard. Une STC a souligné que le suivi statutaire s'est avéré important dans son processus d'amélioration continue et qu'il a permis de valider et d'ajuster ses programmes et pratiques.
Sensibilisation du personnel pour le respect des procédures des STC		3	6		Des formations et la sensibilisation du personnel à l'importance du respect des règles de sécurité routière comptent parmi les moyens mis en place par les STC à cette fin.
Amélioration de la connaissance de la réglementation relative à la sécurité routière		6	3		Une STC a mentionné que le suivi a fait ressortir des écarts dans l'uniformité des pratiques de gestion, notamment dans la tenue des dossiers et a donc constaté la nécessité de renforcer cet aspect.
Amélioration du respect de la réglementation et de la conformité à l'égard de la sécurité des opérations	1	4	2	2	Cet aspect est difficile à évaluer, car différents facteurs peuvent être en cause. Une seule STC a souligné que le suivi statutaire a entraîné des effets positifs à cet égard. Une autre STC a précisé que la responsabilisation et l'imputabilité des conducteurs constituent les éléments les plus importants pour le respect de la réglementation.
Amélioration du respect de la réglementation et de la conformité en lien avec l'état mécanique des véhicules	5	4			Le suivi statutaire a eu peu d'effet sur cet aspect, les STC s'estimant conformes à cet égard, mais il a généré certains bénéfices : sensibilisation des employés, meilleure compréhension et renforcement des processus. En outre, une STC a mentionné que le suivi l'a amenée à améliorer les processus liés à l'entretien des véhicules de service.
Échanges sur les meilleures pratiques		1	8		Les échanges entre les STC et avec l'ATUQ ont notamment permis une harmonisation des pratiques.
Effet positif du suivi statutaire sur le bilan routier		9			Selon quelques STC, une meilleure sensibilisation du personnel à l'égard de la sécurité routière et une amélioration des procédures peuvent engendrer des effets positifs sur le bilan routier. Des STC ont précisé que d'autres facteurs influencent l'évolution du bilan routier, notamment le processus d'encadrement des conducteurs, qui les responsabilise.

Aspects	Résultats des choix de réponse		Résumé des principaux commentaires
	Oui	Non	
Suivi plus fréquent du dossier de comportement	4	5	Le suivi statutaire a amené une STC à revoir son processus de traitement des accidents, une autre STC à améliorer son processus de vérification des permis de conduire, et une autre STC à aviser plus rapidement les chauffeurs fautifs afin de les sensibiliser à leur dossier de conduite.
Meilleur suivi des événements inscrits au dossier, afin d'apporter les correctifs au besoin	6	3	Les améliorations sont principalement en lien avec les processus liés aux accidents : analyse des accidents, rencontre des chauffeurs, comité des accidents, formation des superviseurs sur l'analyse des causes d'accident.

#### ▪ L'appréciation des bénéfices selon les intervenants de la Commission

On a également demandé aux intervenants de la Commission impliqués dans le suivi statutaire leur appréciation des bénéfices du mécanisme sur la gestion de la sécurité routière des STC. Ils ont exprimé leurs opinions et perceptions en lien avec le degré d'ouverture manifesté par les STC à l'égard des améliorations proposées lors du suivi statutaire.

On mentionne que dans l'ensemble, les STC ont démontré un grand intérêt pour le suivi statutaire et qu'elles ont bien accueilli les améliorations proposées par la Commission, même si certaines d'entre elles leur ont semblé difficilement réalisables pour différentes raisons (par exemple, des contraintes budgétaires).

Globalement, les intervenants de la Commission sont d'avis que les STC étaient déjà dotées de bonnes politiques et procédures pour assurer le respect de leurs obligations à l'égard de l'utilisation de leurs véhicules lourds et que le suivi statutaire a contribué à les renforcer. À cet égard, il ressort d'une bonne partie des procès-verbaux des rencontres statutaires que la Commission est satisfaite de la gestion et des opérations des STC, qui sont effectuées « dans les règles de l'art conformément aux politiques de la SAAQ et aux dispositions de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds ». On considère que le suivi statutaire a permis d'améliorer la gestion de la sécurité routière des STC en les incitant à mettre à jour leurs politiques et procédures, par les propositions de la Commission et par la sensibilisation des dirigeants des sociétés, notamment dans le cadre des rencontres statutaires. On souligne d'ailleurs l'importance de la sensibilisation des dirigeants pour le succès du suivi statutaire et ses retombées. Par exemple, selon le commissaire consulté, la sensibilisation de la Commission auprès d'une STC a semblé l'avoir incitée à renouveler plus rapidement son parc d'autobus.

Les intervenants de la Commission croient par ailleurs qu'il est plus difficile d'évaluer les effets réels du suivi statutaire sur la sécurité des véhicules et des opérations en raison du faible contrôle routier et policier envers les autobus des STC. On pense toutefois que dans la mesure où les dirigeants des STC ont donné suite aux propositions d'amélioration, il peut en résulter des bénéfices sur la sécurité routière.

Un autre effet positif du suivi statutaire est qu'il aurait incité les STC, qui se comparent entre elles par un processus de *benchmarking*, à échanger davantage sur les meilleures pratiques de gestion de la sécurité routière.

Les intervenants de la Commission estiment que de nouvelles vérifications en entreprise permettraient d'évaluer plus précisément les retombées du suivi statutaire sur la gestion de la sécurité des STC.

#### **4.2.3 Le mécanisme a-t-il eu des effets sur le bilan routier des STC ?**

On a examiné les statistiques d'accidents des STC afin de vérifier si le mécanisme a eu des effets sur l'évolution de leur bilan routier ou, du moins, s'il y a eu des améliorations à cet égard à la suite du suivi statutaire. Cet aspect est important du fait que l'un des principaux buts de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds est d'améliorer la sécurité routière. En outre, comme la finalité de l'approche particulière utilisée pour les STC est de pallier le fait que les seuils « accidents » ne s'appliquent pas dans leur cas, il s'avère d'autant plus important de suivre l'évolution de leur bilan routier.

C'est à cette fin que la SAAQ a développé des indicateurs d'implication des STC dans les accidents, qu'elle transmet périodiquement à la Commission avec les états de dossier. Il convenait donc d'utiliser ces données et indicateurs pour analyser le bilan routier des STC. L'analyse a porté sur les périodes du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre de chaque année entre 2003 et 2008. Il est à noter que ces données et indicateurs ne concernent que les **accidents responsables avec dommages corporels** figurant à la section 10 du dossier, car seuls ces accidents étaient pris en compte dans l'évaluation du comportement des PEVL pour la période considérée.

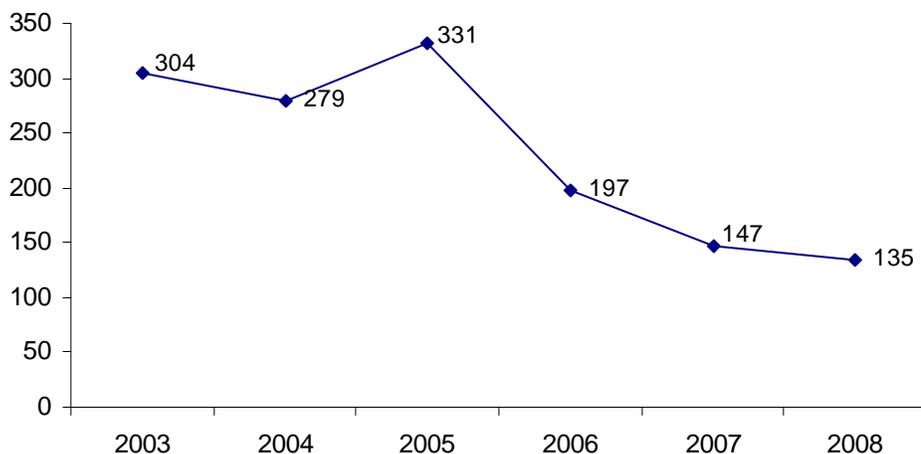
Afin d'avoir un portrait plus complet de l'évolution du bilan routier des STC, on a par la suite examiné l'ensemble des accidents corporels ou avec dommages matériels inscrits aux dossiers des STC, sans égard à leur responsabilité. Les données à ce sujet proviennent de trois états de dossier des STC entre le 9 février 2003 et le 21 janvier 2009.

##### **▪ L'évolution générale des données d'accidents corporels responsables de l'ensemble des STC**

Globalement, on observe une tendance à la hausse du nombre et des taux d'accidents corporels responsables jusqu'en 2005, puis une tendance à la baisse jusqu'en 2008. C'est entre 2006 et 2008 que le nombre et les taux d'accidents de l'ensemble des STC sont les plus bas.

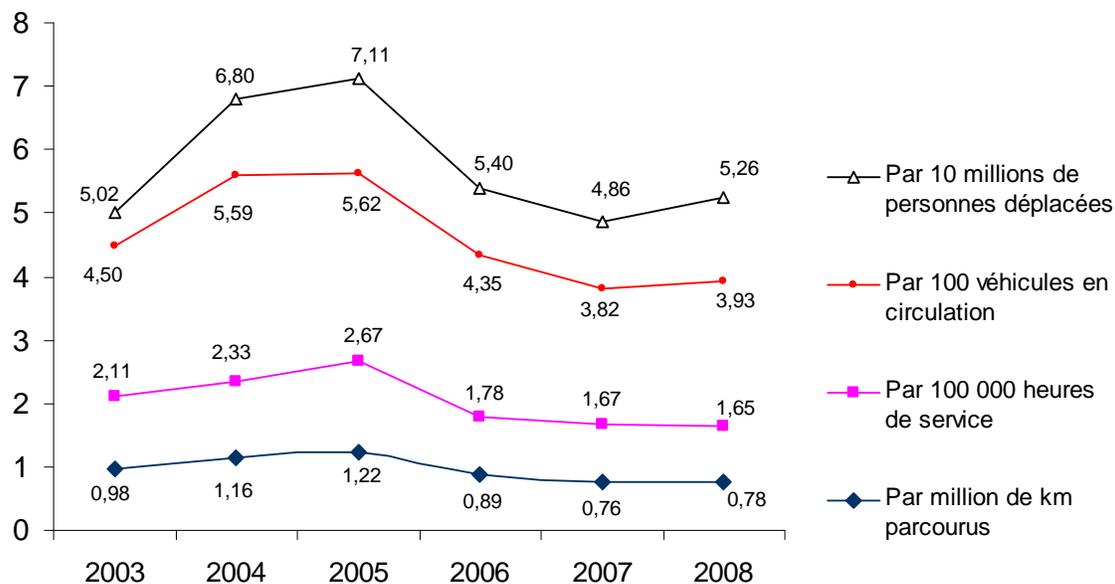
Le nombre d'accidents corporels responsables de l'ensemble des STC a considérablement chuté en 2008 par rapport à 2003, avec une baisse de près de 56 %, alors que le parc total de véhicules a augmenté de 5,3 %. En outre, le nombre d'accidents a baissé de 40 % entre 2005 et 2006.

**Figure 1**  
**Évolution annuelle du nombre d'accidents corporels responsables de l'ensemble des STC**



L'évolution du nombre d'accidents corporels responsables a également été examinée sous l'angle des taux d'accidents, ce qui permet de mieux comparer les données. Le graphique suivant illustre l'évolution annuelle des taux d'accidents de l'ensemble des STC (moyennes annuelles de l'ensemble des STC) selon les quatre indicateurs. Aux fins d'une meilleure présentation visuelle, on a utilisé un taux d'accidents par 10 millions de personnes déplacées plutôt que par million de personnes déplacées et un taux d'accidents par 100 000 heures de service plutôt que par millier d'heures de service.

**Figure 2**  
**Évolution des taux d'accidents corporels responsables de l'ensemble des STC**

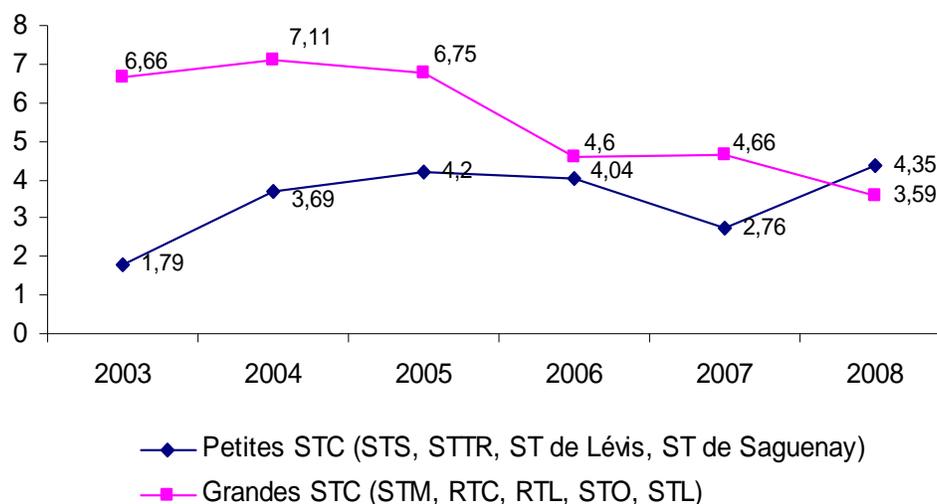


Globalement, on observe que les taux d'accidents ont été en hausse entre 2003 et 2005, où ils ont atteint leur plus haut niveau, puis ont baissé en 2006 et en 2007. Dans l'ensemble, les taux d'accidents de 2008 sont semblables ou très légèrement supérieurs à ceux de 2007 et représentent une diminution importante par rapport à ceux de 2003. Par exemple, le taux d'accidents par 100 véhicules en circulation en 2008 représente une diminution de près de 13 % par rapport à 2003.

On a également comparé l'évolution des taux d'accidents en fonction de la taille des STC, en les regroupant en deux catégories. Les petites STC sont celles qui comprennent moins de 100 véhicules : la STS, la STTR, la ST de Lévis et la ST de Saguenay. Les cinq autres STC comprennent plus de 200 véhicules : la STM, le RTC, le RTL, la STO et la STL.

Il ressort que les taux d'accidents étaient au départ sensiblement plus élevés chez les grandes STC que chez les petites. Toutefois, les écarts ont diminué et les taux se sont rapprochés entre les deux catégories au fil des ans. De plus, les taux d'accidents des grandes STC sont inférieurs à ceux des petites STC en 2008. À titre indicatif, le graphique suivant présente l'évolution des taux d'accidents par 100 véhicules en circulation entre les deux catégories.

**Figure 3**  
**Évolution du taux d'accidents corporels responsables par 100 véhicules en circulation selon la taille des STC**



- **L'évolution des données d'accidents corporels responsables des STC en lien avec le suivi statutaire**

L'évolution du bilan routier de chaque STC a été également examinée en prenant en compte la période où l'audit a été effectué, afin de comparer les données d'accidents avant et après le suivi statutaire. Aux fins de cet exercice, on a divisé les STC en deux groupes. Le premier groupe comprend les six STC pour lesquelles l'audit a été réalisé entre 2005 et 2006. Le deuxième groupe comprend les trois STC dont l'audit a été réalisé le plus récemment, soit en 2007.

Dans le premier groupe, on observe une diminution marquée du nombre d'accidents corporels responsables chez deux STC à partir de 2006, qui correspond à l'année où elles ont été auditées, et qui s'est poursuivie en 2007 et en 2008.

On ne constate pas de tendance à la baisse pour les accidents des quatre autres STC ayant été auditées entre 2005 et 2006. Pour l'une de ces STC, le nombre d'accidents a augmenté en 2008. Le bilan routier d'une autre STC est demeuré plutôt stable entre 2003 et 2008. Le bilan routier des deux autres STC a été fluctuant (alternance de hausses et de baisses d'accidents) entre 2003 et 2008.

Faute d'une période de référence suffisamment longue, il est prématuré de déceler des tendances post audit pour les trois STC du deuxième groupe, dont l'audit a eu lieu en 2007. On peut seulement observer que le nombre d'accidents a diminué en 2008 par rapport à 2007 chez les trois STC. Deux de ces STC ont d'ailleurs connu leur meilleur bilan routier en 2008 pour les six années considérées. Quant à l'autre STC, son bilan routier s'est amélioré de façon appréciable depuis 2005, soit deux ans avant la tenue de l'audit.

Rappelons qu'il faut considérer les observations découlant de l'examen des accidents corporels responsables en tenant compte des précisions apportées à ce sujet à la section 3.2.2 sur les limites méthodologiques. Tel qu'expliqué dans cette section, il est possible que la baisse observée du nombre d'accidents de certaines STC soit en partie liée au moment à compter duquel elles ont entrepris de faire retirer systématiquement les accidents non responsables de la section 10 de leur dossier.

- **L'évolution des données de l'ensemble des accidents inscrits aux dossiers**

En dernier lieu, on a porté un regard sur l'ensemble des accidents inscrits aux dossiers afin d'avoir une vision globale du bilan routier des STC et de son évolution. À cette fin, on a recensé tous les accidents de trois états de dossier entre le 9 février 2003 et le 21 janvier 2009, ce qui englobe les accidents corporels responsables (section 10), ainsi que les accidents corporels non responsables et tous les accidents avec dommages matériels seulement (section 12). Plus précisément, on a utilisé les données des états de dossier des STC couvrant les trois périodes suivantes :

- du 9 février 2003 au 8 février 2005
- du 20 février 2005 au 19 février 2007
- du 22 janvier 2007 au 21 janvier 2009

Le tableau suivant indique le nombre total d'accidents de l'ensemble des STC pour chacune de ces périodes.

**Tableau 2**  
**Évolution du nombre total d'accidents de l'ensemble des STC**

Nombre total d'accidents des STC			% variation en 2007-2009 par rapport à 2003-2005
09-02-2003/ 08-02-2005	20-02-2005/ 19-02-2007	22-01-2007/ 21-01-2009	
2121	2249	2640	24,5

Les données font ressortir une tendance à la hausse du nombre total d'accidents pour l'ensemble des STC. On observe une augmentation de 24,5 % du nombre total d'accidents de l'ensemble des STC en 2007-2009 par rapport à 2003-2005. Toutefois, par rapport à 2003, l'année 2008 a connu une hausse de 2 % du parc de véhicules, de 7 % du nombre de kilomètres parcourus et de 8 % du nombre d'heures de service.

L'évolution du nombre total d'accidents varie selon les STC. Ainsi, entre 2003 et 2008, le nombre d'accidents a diminué pour certaines STC, alors qu'il a augmenté dans quelques cas.

Différents facteurs, qui n'ont pas fait l'objet de la présente étude, pourraient contribuer à expliquer cette augmentation, dont l'accroissement de l'ensemble du parc automobile et la congestion urbaine. En outre, les données d'accidents n'indiquent pas si l'autobus a causé l'accident ou s'il a été impliqué dans un accident provoqué par un autre utilisateur du réseau routier.

▪ **Constats en lien avec l'évolution du bilan routier**

Comme on pouvait s'y attendre, il n'a pas été possible d'établir un lien entre le suivi statutaire et l'évolution subséquente du bilan routier des STC. On a pu faire quelques observations générales sur l'évolution du bilan routier des STC, sans toutefois en tirer de conclusions. On a ainsi constaté une baisse du nombre d'accidents corporels responsables depuis 2006 pour l'ensemble des STC. On observe toutefois une tendance globale à la hausse de l'ensemble des accidents inscrits aux dossiers entre 2003 et 2008, cela dans un contexte d'accroissement du nombre de kilomètres parcourus et d'heures de service effectuées.

**4.2.4 Le mécanisme a-t-il eu des effets sur le dossier de comportement des STC ?**

On a examiné l'évolution des événements inscrits au dossier d'évaluation du comportement des STC afin de vérifier s'il y a eu des améliorations sur le plan de la conformité à la suite du suivi statutaire.

Les sections du dossier considérées sont celles pour lesquelles les STC sont évaluées, notamment les zones « sécurité des véhicules » et « sécurité des opérations », les événements critiques et les inspections en entreprise.

Les données proviennent des mêmes états de dossier que ceux utilisés pour l'analyse de l'ensemble des accidents, soit ceux :

- du 9 février 2003 au 8 février 2005
- du 20 février 2005 au 19 février 2007
- du 22 janvier 2007 au 21 janvier 2009

Bien que les périodes ne soient pas totalement contiguës, cette situation a peu d'effet sur le nombre réel d'événements relevés entre le 9 février 2003 et le 21 janvier 2009.

Mentionnons qu'aucune STC n'a dépassé les seuils relatifs aux zones de comportement « sécurité des opérations » et « sécurité des véhicules » pour les périodes considérées.

#### ▪ Les infractions (sécurité des opérations)

Globalement, 84 % des infractions inscrites aux dossiers des STC concernent :

- l'excès de vitesse (46,6 %)
- l'omission de se conformer à un feu rouge (19,5 %)
- l'omission de se conformer à un arrêt (17 %)

Ces trois types d'infractions figurent également parmi les principales infractions commises par l'ensemble des conducteurs de véhicules au Québec<sup>4</sup>. Ainsi, en 2007, 75,9 % des infractions de l'ensemble des titulaires d'un permis de conduire concernent des excès de vitesse. Les autres infractions les plus souvent commises sont, dans l'ordre, l'omission de se conformer à un arrêt, l'omission de porter la ceinture de sécurité et l'omission de se conformer à un feu rouge. Ces trois infractions représentent 20,9 % du total des infractions. Les trois principales infractions commises au volant d'un autobus (tous types d'autobus) sont l'excès de vitesse (78,7 %), l'omission de se conformer à un arrêt (9,1 %) et l'omission de se conformer à un feu rouge (4,1 %).

Les autres types d'infractions relevées dans les dossiers des STC représentent chacune 2 % ou moins des infractions. L'annexe 3 présente la liste de l'ensemble des infractions figurant aux dossiers des STC et leur proportion.

**Tableau 3**  
**Nombre d'infractions de l'ensemble des STC**

Nombre d'infractions de l'ensemble des STC		
09-02-2003/ 08-02-2005	20-02-2005/ 19-02-2007	22-01-2007/ 21-01-2009
99	117	132

Comme l'indique le tableau 3, le nombre d'infractions de l'ensemble des STC s'est accru de 99 à 132 entre 2003-2005 et 2007-2009, ce qui représente une hausse de 33 %. On

<sup>4</sup> SAAQ : Dossier statistique – Bilan 2007 des taxis, des autobus, des camions lourds et des tracteurs routiers.

observe des variations relativement importantes du nombre d'infractions entre les STC et d'une période à l'autre.

La prise en considération du nombre de véhicules en circulation permet de mieux mettre en perspective la tendance observée. On constate ainsi que pour 100 véhicules en circulation, seulement 3,4 infractions en moyenne ont été commises par période de deux ans pour l'ensemble des STC.

**Tableau 4**  
**Taux d'infractions par 100 véhicules en circulation**

Taux d'infractions par 100 véhicules en circulation			
09-02-2003/ 08-02-2005	20-02-2005/ 19-02-2007	22-01-2007/ 21-01-2009	Moyenne des 3 périodes
2,9	3,5	3,8	3,4

L'examen des taux d'infractions par 100 véhicules en circulation fait également ressortir des écarts importants entre les STC. Ainsi, les taux d'infractions moyens (moyenne des trois périodes) varient de 0,6 à 6,6 selon les STC. De plus, on remarque des fluctuations importantes entre différentes périodes pour certaines STC.

Il est important de rappeler que tout comme pour les accidents, l'évolution du nombre d'infractions doit être mise en contexte avec celle du nombre de véhicules, de kilomètres parcourus et d'heures de service.

- **Les inspections de véhicules et les mises hors services (sécurité des véhicules)**

Au total, 25 inspections de véhicules et 5 mises hors service ont été effectuées pour l'ensemble des STC entre le 9 février 2003 et le 21 janvier 2009. 20 % des véhicules inspectés ont donc été mis hors service. La dernière mise hors service remonte à 2004. On observe une tendance à la diminution du nombre d'inspections de véhicules pour l'ensemble des STC, qui est passé de 13 en 2003-2005 à 5 en 2007-2009.

**Tableau 5**  
**Nombre d'inspections de véhicules et taux moyen d'inspections par 100 véhicules**

Nombre d'inspections de véhicules				Moyennes des 3 périodes (2003-2009)	
09-02-2003 / 08-02-2005	20-02-2005 / 19-02-2007	22-01-2007 / 21-01-2009	Total 2003-2009	Nombre moyen d'inspections	Taux moyen d'insp. par 100 véhicules
13	7	5	25	8,3	0,2

- **Les inspections en entreprise**

On dénombre deux inspections en entreprise (avec mention « réussite ») entre le 9 février 2003 et le 21 janvier 2009, dont l'une a eu lieu en 2003 et l'autre en 2005.

- **Les événements critiques**

**Tableau 6**  
**Évolution des événements critiques de l'ensemble des STC**

Nombre d'événements critiques des STC			
09-02-2003/ 08-02-2005	20-02-2005/ 19-02-2007	22-01-2007/ 21-01-2009	Total
2	1	8	11

Comme l'indique le tableau 6, le nombre d'événements critiques est beaucoup plus élevé en 2007-2009 que pour les autres périodes. 7 des 11 événements critiques sont des accidents mortels. Il y a eu également une défectuosité mécanique critique et une surcharge.

Deux STC ont été convoquées devant la Commission pour une vérification de comportement en lien avec des événements critiques inscrits à leur dossier pour la période 2007-2009. Dans les deux cas, la cote « satisfaisant » a été maintenue.

- **Constats en lien avec les dossiers de comportement des STC**

Dans l'ensemble, entre 2003-2005 et 2007-2009, on observe une tendance globale à la hausse du nombre d'infractions, une baisse du nombre d'inspections de véhicules et une augmentation du nombre d'événements critiques. Toutefois, comme les dossiers des STC comptent peu d'événements considérés pour l'évaluation, ces tendances sont peu significatives.

On peut penser qu'à titre d'entreprises publiques et qu'en raison de la difficulté de contrôler des autobus transportant des passagers, les STC ne soient pas prioritairement ciblées pour les interventions sur route.

On ne peut donc pas tirer de conclusions quant à l'évolution de la conformité des STC, qui peut être attribuable à divers facteurs, dont les interventions du contrôle routier et des corps policiers, qui peuvent varier selon les régions et dans le temps.

#### **4.3 Efficacité et efficience**

Les questions sur l'efficacité visent à évaluer le degré d'atteinte des objectifs du programme, et donc des résultats souhaités (résultats et effets). Le cas échéant, c'est également l'occasion d'expliquer les écarts observés entre les résultats attendus et les résultats obtenus. Dans la présente évaluation, on s'est plus particulièrement interrogé sur le rapport entre les objectifs du mécanisme et les moyens prévus pour les atteindre.

Quant à l'efficience, elle a trait au rapport entre les résultats obtenus et les moyens (ressources, efforts) investis pour les obtenir.

#### **4.3.1 Dans quelle mesure les moyens prévus par le mécanisme ont-ils permis d'en atteindre les objectifs ?**

Le mécanisme, par ses deux volets, poursuivait deux principaux objectifs, soit, d'une part, l'amélioration des pratiques de gestion de la sécurité routière et d'autre part, de permettre à la Commission d'intervenir au besoin si le dossier d'une STC se détériore, en lien avec son implication dans les accidents.

##### **▪ L'amélioration des pratiques de gestion de la sécurité**

On a vu que le mécanisme, dans sa mise en œuvre, a principalement été axé sur le volet du suivi statutaire à période fixe, qui visait à favoriser l'amélioration continue des pratiques de gestion de la sécurité routière au moyen d'un audit et d'une rencontre avec un commissaire. Les résultats observés confirment que les moyens prévus ont permis d'atteindre les objectifs du suivi statutaire. En effet, selon l'appréciation des STC et des intervenants de la Commission, le suivi statutaire a incité les sociétés à améliorer leurs façons de faire et a donc généré de nombreux bénéfices relatifs à la gestion de la sécurité routière.

On a également constaté la complémentarité des moyens prévus pour atteindre les résultats. Ainsi, l'audit a permis d'identifier des aspects pouvant être renforcés et la rencontre statutaire a incité les STC à donner suite aux propositions à cet effet, par l'approche de sensibilisation du commissaire et l'autorité morale qu'il représente. Cela étant, les STC ont une approche proactive, comme en témoigne la section du rapport sur les améliorations souhaitables qu'elles avaient déjà envisagées. Les résultats de l'audit et les propositions de la Commission ont donc contribué à alimenter les STC dans leur démarche d'amélioration continue, et ont possiblement eu un effet incitatif à poursuivre dans cette voie.

##### **▪ L'établissement de seuils d'intervention**

Quant au volet du suivi de l'évolution des indicateurs relatifs à l'implication dans les accidents, il visait à permettre à la Commission d'intervenir au besoin auprès d'une STC dont la situation se détériore, pour pallier le fait que les seuils « accidents » prévus à la politique d'évaluation ne s'appliquent pas à ces sociétés. Cet objectif n'a pas été atteint puisqu'il n'a pas été possible d'établir de seuils permettant à la Commission d'intervenir rapidement auprès d'une STC dont le niveau d'implication dans les accidents deviendrait préoccupant. Toutefois, on a observé que d'autres dispositions prévues à la politique d'évaluation ont amené la Commission à intervenir auprès de certaines STC. Par exemple, quelques STC ont fait l'objet d'une vérification de comportement, notamment en raison d'événements critiques à leur dossier, dont des accidents mortels.

En conclusion, les moyens prévus par le mécanisme ont permis d'atteindre pleinement l'objectif du volet du suivi statutaire, mais non celui du volet du suivi de l'évolution des indicateurs. Mais alors que le volet sur les indicateurs visait essentiellement à établir des seuils ou critères de substitution aux seuils de la zone « accidents » de la politique d'évaluation, le volet du suivi statutaire constitue la pierre angulaire du mécanisme par son approche globale de la sécurité routière, par l'envergure des moyens déployés et par ses effets bénéfiques sur les pratiques de gestion de la sécurité.

#### **4.3.2 Quels ont été les impacts (ressources, temps ...) du mécanisme pour les intervenants concernés ?**

Le terme « impact » employé dans la présente évaluation fait référence aux ressources humaines, matérielles et financières, et aux efforts (temps) investis dans la mise en œuvre du mécanisme. On a estimé ces impacts pour la Commission, pour la SAAQ et pour les STC.

##### **▪ Les impacts sur la Commission**

Précisons que les efforts consacrés à l'élaboration du mécanisme n'ont pas été pris en compte dans l'évaluation des impacts. De même, les coûts occasionnés par la mise en œuvre du mécanisme, comme ceux reliés aux déplacements et aux heures supplémentaires effectués par l'inspectrice, n'ont pas été inclus.

Les impacts du mécanisme sur la Commission sont liés essentiellement au suivi statutaire, dont la mise en œuvre a totalisé environ 219 jours-personnes et nécessité la contribution de six personnes :

- une inspectrice et le chef du Service de l'inspection;
- un commissaire et une adjointe administrative;
- deux avocats de la Direction des services juridiques.

##### ***Les impacts sur le Service de l'inspection***

Les impacts de la mise en œuvre du suivi statutaire ont, de loin, été les plus importants pour le Service de l'inspection. Les principaux travaux et activités réalisés par du Service de l'inspection sont :

- la préparation des audits, qui comprend notamment la planification et l'organisation des audits et les collectes de données pré audit auprès des STC;
- les visites en entreprise (audits), qui incluent les déplacements;
- les travaux post audit, notamment la rédaction des rapports;
- les rencontres statutaires, auxquelles prenait part l'inspectrice.

Au total, les activités et travaux effectués par le Service de l'inspection ont représenté 185 jours de travail pour les deux personnes impliquées. Ces travaux se sont échelonnés sur trois ans, entre novembre 2004 et janvier 2008, soit la durée prévue pour réaliser le suivi statutaire des neuf STC, qui comptaient au total un parc d'environ 3220 véhicules.

**Tableau 7**  
**Efforts consacrés par le Service de l'inspection au suivi statutaire**  
**pour l'ensemble des STC**

Nombre de jours-personnes				
Préparation	Réalisation (route + audit)	Travaux post audit	Rencontre statutaire	TOTAL
29	43,7	103	9,6	185

***Les impacts sur le commissaire et l'adjointe***

Globalement, les tâches du commissaire consistaient à préparer et à présider les rencontres statutaires. La préparation des rencontres incluait l'examen des rapports d'audits et des dossiers de comportement des STC. Le commissaire s'est également investi dans les procès-verbaux des rencontres. Au total, le commissaire a consacré environ 15 jours à la réalisation de l'ensemble des tâches reliées aux rencontres statutaires. L'adjointe du commissaire a consacré au total près de 14 jours à la réalisation des tâches reliées aux rencontres statutaires, ce qui inclut sa présence à la rencontre et la rédaction du procès-verbal. Les efforts combinés du commissaire et de l'adjointe ont totalisé 29 jours-personnes.

***Les impacts sur la Direction des services juridiques***

Le suivi statutaire a eu relativement peu d'impacts sur la Direction des services juridiques en regard des autres ressources impliquées dans le suivi statutaire et on n'a pu en évaluer précisément les efforts. Les responsabilités des deux avocats ayant participé à ce processus étaient d'examiner les rapports d'audit et les dossiers des STC avant les rencontres statutaires et, au besoin, de recommander une vérification de comportement. On peut en déduire que l'examen de la situation d'une STC a requis environ une demi-journée de travail et ainsi estimer à près de 5 jours-personnes l'ensemble des efforts consacrés par cette direction au suivi statutaire.

- **Les impacts sur la SAAQ**

En vertu de la disposition particulière pour les STC de la politique d'évaluation, la SAAQ doit produire des indicateurs relatifs à l'implication des sociétés dans les accidents et les transmettre tous les trois mois à la Commission, avec les états de dossier. Le Service aux PECVL consacre environ 10 jours-personnes par année pour effectuer ces tâches.

- **Les impacts sur les STC**

Le questionnaire destiné aux STC comportait plusieurs questions afin de documenter l'ensemble des impacts du suivi statutaire sur les STC.

***Les impacts généraux***

On a demandé aux STC d'indiquer les activités, interventions ou démarches qu'elles ont effectuées en lien avec le suivi statutaire (les travaux préparatoires, l'audit et ses résultats, la rencontre statutaire). Les STC ont réalisé entre quatre et huit des activités énumérées dans le tableau suivant.

**Tableau 8**  
**Activités, interventions et démarches effectuées par les STC**  
**dans le cadre du suivi statutaire**

Activités, interventions et démarches	Nb de STC (ayant fait l'activité)
Rencontres avec le personnel concerné	9
Recherche et collecte d'information	9
Production ou mise à jour de données, d'informations et de documents	9
Examen des façons de faire des autres STC ( <i>benchmarking</i> )	9
Sensibilisation de la haute direction	8
Études et analyses	7
Engagement de consultants ou d'autres ressources externes	2
Simulation d'un audit interne ou pré audit interne	2
À la suite des recommandations, vérifications éclair sur le réseau (VAD, vitesse...)	1

***Les impacts sur les ressources humaines***

On s'est penché particulièrement sur les impacts du suivi statutaire sur les ressources humaines des STC. À cette fin, les STC ont été invitées à évaluer le nombre de jours-personnes consacrés au suivi statutaire et leur répartition selon ses principales étapes, soit la période pré audit (la préparation de l'audit), la réalisation de l'audit et la période post audit (l'étude du rapport d'audit, la rencontre statutaire et sa préparation). En outre, les efforts fournis en jours-personnes pour la mise en place des propositions d'amélioration de la Commission ont été estimés.

**Tableau 9**  
**Nombre moyen de jours-personnes consacrés par les STC**  
**au suivi statutaire**

Nombre moyen de jours-personnes*			
a) Pré audit	b) Audit	c) Post audit	Total (a + b + c)
16,1	6,6	7,4	30,1

\* Ces moyennes sont basées sur les résultats de huit des neuf STC, car les données de l'une d'elles étaient incomplètes.

Globalement, comme l'indiquent les résultats présentés au tableau 9, les STC ont consacré en moyenne 30 jours-personnes à l'ensemble des activités et travaux du suivi statutaire. Les résultats font toutefois ressortir des écarts importants entre les STC. Ainsi, le nombre de jours-personnes varie de 5,5 à 76 entre les STC pour l'ensemble du suivi statutaire.

Quant au nombre de jours-personnes consacrés par les STC à la mise en place de propositions de la Commission, il varie de 1 à 30, avec une moyenne de 12,9. Ces résultats sont basés sur les données des sept STC ayant chiffré leurs estimations.

Les écarts importants observés entre les STC, notamment entre celles d'envergure comparable, soulèvent des questionnements. Les résultats indiquent néanmoins que le suivi statutaire a occasionné des impacts relativement importants, bien qu'à des degrés variables, sur les ressources humaines des STC.

***Les impacts sur les ressources informationnelles***

Sept des neuf STC ont affirmé avoir mis en place ou modifié des applications informatiques pour supporter les activités liées au suivi statutaire ou pour y donner suite. Entre autres, les développements sont en lien avec les dossiers électroniques, le suivi des permis de conduire, la gestion de l'entretien des véhicules et la gestion des conducteurs. Une seule STC a fait part du coût de ses développements à ce sujet, estimé à 3000 \$.

***Les autres impacts***

Quatre STC ont entrepris d'autres démarches pour soutenir les activités liées au suivi statutaire ou pour y donner suite. Deux STC ont utilisé les services de conseillers juridiques ou d'experts en sinistres. Une autre STC a embauché un superviseur supplémentaire pour la gestion de la performance des conducteurs, au coût d'environ 80 000 \$ par année.

**4.4 Bilan et pertinence**

**4.4.1 Quelles sont les forces et les faiblesses du mécanisme ?**

Voici les principales forces et faiblesses du mécanisme, qui ressortent des entrevues et de l'analyse des différents aspects de l'évaluation.

- **Les forces**

***Une vision globale***

Le mécanisme s'inscrit dans une vision globale de la sécurité, qui prend en compte le dossier de comportement des STC, le respect des obligations légales et réglementaires, ainsi que l'ensemble des moyens mis en place par les sociétés pour assurer la sécurité de leurs opérations. On porte donc un regard d'ensemble sur la sécurité routière, qui va au-delà des aspects prescrits par la réglementation.

***Une démarche proactive***

Il s'agit d'une démarche proactive en ce qu'elle permet à la Commission d'examiner la gestion de la sécurité d'une clientèle importante et peu susceptible de faire l'objet d'une vérification de comportement. Ce qui n'empêche toutefois pas la Commission d'intervenir auprès d'une STC à risque par un processus de vérification du comportement.

Il s'agit également d'une démarche proactive pour les STC du fait que le suivi statutaire les incite à revoir leurs politiques et pratiques en matière de sécurité routière.

***Un processus qui favorise l'amélioration continue***

Le rapport d'audit présente en quelque sorte un diagnostic de la gestion de la sécurité routière des STC. Ce faisant, il constitue un bon outil pour soutenir les STC dans leur gestion de la sécurité routière, en ciblant les lacunes ou les aspects pouvant être renforcés et en proposant des moyens d'améliorer les façons de faire à ce sujet. En outre, lors de la rencontre statutaire, le commissaire peut proposer aux STC d'autres moyens d'améliorer leur gestion de la sécurité.

Le mécanisme s'inscrit dans une perspective d'amélioration continue par les propositions de la Commission, mais aussi en faisant ressortir les améliorations envisagées par les STC et en favorisant les échanges entre les sociétés sur les bonnes pratiques en matière de sécurité routière.

***Une approche non contraignante mais incitative***

Bien que les recommandations de la Commission ne soient pas imposées, l'approche non contraignante du mécanisme constitue un incitatif pour favoriser la collaboration des STC et faire en sorte qu'il s'agisse d'un exercice fructueux. D'ailleurs, dans l'ensemble, les STC ont démontré une grande ouverture envers le suivi statutaire et ont pleinement collaboré à ses différentes étapes.

***Un mécanisme souple***

Le mécanisme offre plus de souplesse que le processus de vérification du comportement en raison de son caractère moins formel et du fait qu'il est possible de l'ajuster en cours de route et de le réviser.

- **Les faiblesses**

***Le manque de suivi des accidents***

Le mécanisme a été instauré dans le contexte où les seuils d'accidents prévus à la politique d'évaluation n'étaient pas appliqués aux STC. Or le volet du suivi de l'évolution des indicateurs relatifs à l'implication dans les accidents a été peu considéré.

Par ailleurs, le service aux PECVL de la SAAQ s'interroge sur l'utilité de transmettre de façon trimestrielle les dossiers des STC et les indicateurs à la Commission compte tenu de l'usage limité qu'en fait cette dernière.

***L'absence de suivi régulier et personnalisé***

La fréquence du suivi apparaît trop espacée du fait qu'aucun suivi n'est effectué entre la rencontre statutaire et le prochain audit, soit pendant un certain nombre d'années. En contrepartie, l'évaluation a permis de constater que les audits requièrent des efforts importants pour la Commission dans un contexte de ressources restreintes et ne sont pas nécessaires sur une base fréquente. Cela étant, on a fait valoir l'importance d'effectuer un suivi plus régulier, en lien avec l'évolution des données d'accidents et les lacunes ou problématiques constatées.

En outre, le suivi n'est pas personnalisé en fonction de la situation et des problématiques de chaque STC. Or les résultats de l'audit donnent à penser que les besoins de suivi ne sont pas les mêmes pour toutes les STC.

***Les limites des interventions des inspecteurs de la Commission***

Les interventions des inspecteurs ont été déterminées en fonction de leurs compétences et du champ d'action de la Commission. L'audit permet à la Commission d'avoir une vision d'ensemble sur la gestion de la sécurité routière des STC, en considérant à la fois la conformité à la réglementation (dans la mesure de ses pouvoirs et compétences) et les moyens utilisés pour l'assurer. Toutefois, en ce qui concerne la conformité aux lois et aux règlements, les inspecteurs de la Commission ne disposent pas du niveau d'expertise et des pouvoirs des contrôleurs routiers, ceux-ci étant formés pour contrôler l'application de la réglementation relative à l'industrie du transport routier et étant autorisés, à titre d'agents de la paix, à émettre des constats ou des rapports d'infractions.

Par ailleurs, le fait que le contenu des audits s'apparente en partie à celui des contrôles en entreprise de CRQ soulève des préoccupations quant au chevauchement des activités entre la Commission et CRQ.

***Des pouvoirs limités par rapport au processus de vérification du comportement***

Le mécanisme offre moins de latitude à la Commission qu'un processus de vérification du comportement, en ce qu'il permet de faire des recommandations, sans toutefois les imposer. De même, le commissaire a moins de marge de manœuvre dans une rencontre statutaire que dans le cadre d'une audience, où le procureur de la Commission peut contre-interroger les témoins des STC ou faire entendre d'autres témoignages.

### ***Un processus méconnu des partenaires et de l'industrie***

Contrairement aux décisions de la Commission, les résultats du mécanisme d'encadrement des STC ne sont pas rendus publics. Cette situation fait en sorte que les STC sont perçues comme étant privilégiées par certains PEVL et soulève des questionnements quant à la nature du mécanisme encadrant les sociétés et quant à ses effets.

#### **4.4.2 Dans quelle mesure le mécanisme a-t-il permis de répondre aux besoins à l'origine de sa mise en place ?**

La SAAQ a introduit dans la politique d'évaluation une disposition particulière applicable aux STC afin de pallier la non-applicabilité, pour ces sociétés, des seuils « accidents » prévus à la politique. Cette disposition particulière prévoyait en conséquence un examen périodique, par la Commission, des dossiers de comportement des sociétés et de divers indicateurs d'accidents afin de pouvoir intervenir au besoin auprès de toute STC qui, selon son appréciation, présente un risque trop élevé. L'objectif ultime visé par cette disposition était donc de prévoir un mécanisme permettant d'intervenir rapidement auprès d'une société dont le niveau d'implication dans les accidents, conjugué avec les autres événements consignés à son dossier de comportement, devenait préoccupant.

Afin de donner suite à cette disposition, la Commission a mis en place son mécanisme de suivi du comportement des STC. En l'absence d'un suivi systématique des indicateurs d'accidents, et compte tenu du caractère séquentiel et échelonné dans le temps des audits de sécurité, ce processus n'était pas conçu pour permettre à la Commission d'être en mesure d'intervenir à la pièce auprès d'une STC dont le dossier d'accident aurait pu se dégrader rapidement et il n'a donc pas rempli ce rôle.

Toutefois, le processus mis en place par la Commission et la présente étude ont permis de constater :

- qu'on retrouve très peu d'événements, autres que des accidents, dans les dossiers des STC. En conséquence, l'analyse des dossiers n'aurait pas permis de jouer le rôle attendu en vue de supporter une intervention rapide de la Commission auprès d'une STC dont le dossier se détériore.
- que l'établissement de seuils basés sur les indicateurs d'accidents susceptibles de conduire systématiquement à une évaluation du comportement n'est pas réalisable, compte tenu des différences importantes entre chaque société et de leur petit nombre. De tels indicateurs peuvent toutefois constituer des indices permettant de documenter davantage les problématiques d'accidents auxquelles peuvent être confrontées les STC.
- que l'ensemble des STC ont mis en place des mécanismes rigoureux visant à encadrer la sécurité de leurs opérations et qu'il est en conséquence peu probable qu'elles voient leur niveau de sécurité subitement se détériorer, dans le contexte où ce sont des organismes publics qui ont à cœur leur image de sécurité.
- que la politique d'évaluation prévoit déjà des indicateurs qui se sont avérés efficaces pour enclencher la vérification du comportement de certaines sociétés. Ainsi, entre 2002 et 2009, quatre STC ont fait l'objet d'une vérification de comportement, dont

deux à la suite d'une inspection en entreprise par la Commission (avant l'instauration du mécanisme) et les deux autres en raison d'événements critiques à leur dossier. Aucune de ces vérifications de comportement n'a d'ailleurs conduit à modifier la cote de sécurité d'une STC.

- que le mécanisme mis en place par la Commission présente par ailleurs des bénéfices importants, car il permet une vision globale sur la sécurité des STC, il constitue un incitatif à une amélioration continue de leurs façons de faire et il permet d'encadrer de façon particulière un service public de transport en commun qui assure la mobilité d'un très grand nombre de personnes.

#### **4.4.3 Le mécanisme est-il toujours pertinent ? Si oui, des ajustements y sont-ils requis ?**

Dans le contexte où la politique d'évaluation prévoit un encadrement particulier pour les STC et compte tenu des constats de la présente évaluation, le mécanisme demeure toujours pertinent. Toutefois, il y a lieu d'y apporter des changements et de l'actualiser, à la lumière des résultats du premier cycle du suivi statutaire et des conclusions de la présente évaluation.

## 5 PISTES D'AJUSTEMENT ET D'AMÉLIORATION

L'ensemble des intervenants consultés ont été invités à faire part de leurs suggestions pour la révision du mécanisme. Ces suggestions ont été à la base des pistes d'ajustement et d'amélioration proposées dans la présente section.

### PROPOSITION D'UN MÉCANISME DE SUIVI DU COMPORTEMENT DES STC RÉVISÉ

#### *Les principes*

- L'optimisation de l'efficacité et de l'efficience du mécanisme

La révision du mécanisme doit se faire dans un souci d'établir des moyens permettant d'atteindre efficacement les résultats attendus et d'en minimiser les impacts pour les STC et la Commission.

- La cohérence avec la politique d'évaluation et la complémentarité avec les interventions faites en matière de contrôle

Le mécanisme doit être cohérent par rapport aux dispositions de la politique d'évaluation et s'inscrire dans une perspective de complémentarité de l'intervention gouvernementale, du fait que l'encadrement des STC est assuré par plus d'une instance.

- Un processus connu des partenaires et de l'industrie

Il importe de mieux faire connaître le mécanisme et ses différents aspects (sa nature, ses impacts, ses résultats, sa révision, etc.). En conséquence, la Commission doit consulter ses partenaires gouvernementaux, l'ATUQ et les STC sur le mécanisme d'encadrement révisé qu'elle propose de mettre en place. La Commission doit aussi rendre publics les résultats de la présente évaluation et la teneur du nouveau mécanisme qu'elle propose.

#### *Les objectifs*

L'objectif général du mécanisme doit être de soutenir et de promouvoir l'amélioration continue du comportement en matière de sécurité routière des STC et d'intervenir auprès de celles qui, selon l'appréciation de la Commission, présentent un risque élevé en matière de sécurité routière.

À cette fin, le mécanisme doit viser les objectifs spécifiques suivants.

- Soutenir le respect des obligations légales et réglementaires des STC se rattachant à l'utilisation de véhicules lourds.
- Améliorer les pratiques de gestion des STC en matière de sécurité routière.
- Favoriser l'évolution positive du bilan routier des STC, notamment :

- en analysant périodiquement les indicateurs d'implication des STC dans les accidents et leur évolution;
- en documentant et analysant l'ensemble des aspects relatifs à l'implication des STC dans les accidents;
- en intervenant au besoin en vue d'amener les correctifs appropriés.

### ***Les orientations et la teneur du mécanisme***

La Politique d'évaluation (version de 2009) stipule que « la Commission analyse périodiquement le contenu des dossiers des sociétés de transport en commun ainsi que les indicateurs relatifs à leur implication dans les accidents. Elle intervient auprès de celles qui, selon son appréciation, présentent un risque élevé en matière de sécurité routière ». Il est donc proposé, pour le mécanisme révisé, de porter une attention particulière à l'évolution du bilan routier des STC, notamment par un suivi et une analyse de ces indicateurs.

Il est également proposé de maintenir les composantes du suivi statutaire, l'audit et la rencontre avec un commissaire, en raison de leur effet incitatif à l'amélioration de la gestion de la sécurité. En outre, l'approche préconisée prévoit la possibilité d'effectuer, au besoin, un suivi plus personnalisé aux STC.

Le mécanisme révisé proposé s'articule en deux volets, à partir de ces orientations. Le nouveau cycle de suivi couvrirait une période de cinq ans durant laquelle les activités et interventions suivantes seraient effectuées et réparties de façon à assurer un suivi régulier de chaque STC.

- Un suivi périodique du bilan routier et des indicateurs d'implication dans les accidents permettant à la Commission d'intervenir, au besoin, auprès des STC susceptibles de présenter un risque élevé en matière de sécurité routière.
- Un suivi relatif à la gestion de la sécurité routière pour chaque STC comprenant :
  - un audit de sécurité enrichi;
  - une rencontre avec un commissaire;
  - au besoin, un suivi post audit personnalisé, dont la nature et la fréquence seraient déterminées par le commissaire en fonction des problématiques particulières des STC.

## **Description détaillée des principales activités et interventions du mécanisme**

### **▪ Le suivi périodique du bilan routier et des indicateurs d'implication dans les accidents**

Ce suivi permettrait à la Commission de suivre l'évolution du bilan routier de chaque STC et d'intervenir au besoin auprès de toute société qui lui paraîtrait à risque. À cette fin, une fois par année ou plus fréquemment, selon les besoins, le Service de l'inspection procéderait à un examen du bilan routier et plus particulièrement des indicateurs d'implication dans les accidents de chaque STC, ainsi que de leur évolution. Il examinerait également le contenu des dossiers des STC, notamment les données d'accidents, afin d'avoir un portrait d'ensemble de leur bilan et comportement routier.

À la suite de cet examen :

- aucune intervention ne serait effectuée auprès d'une STC dont la situation ne paraîtrait pas préoccupante;
- la Commission pourrait intervenir auprès d'une STC dont la situation paraîtrait à risque. La nature des interventions serait déterminée selon l'appréciation de la situation. Par exemple, dans le cas d'une STC dont le bilan routier paraîtrait à risque ou aurait tendance à se détériorer, les services administratifs de la Commission pourraient effectuer un suivi plus fréquent et approfondi de ses données d'accidents ou se renseigner auprès d'elle pour en connaître les causes. Ultiment, la Commission pourrait évaluer l'opportunité d'entreprendre un processus de vérification du comportement auprès d'une STC dont le niveau d'implication dans les accidents apparaîtrait très préoccupant.

Des outils pourraient être développés à partir des indicateurs afin d'en faciliter l'analyse. Par exemple, on pourrait produire des graphiques des taux d'accidents de chaque STC couvrant une période de plusieurs années, ce qui permettrait d'apprécier les tendances qui s'en dégagent dans le temps. Ces outils seraient mis à jour périodiquement.

Par ailleurs, les résultats les plus récents de cet examen serviraient à documenter l'analyse des accidents prévue au prochain audit (voir la section ci-après portant sur l'audit de sécurité).

### **▪ Le suivi relatif à la gestion de la sécurité routière**

Ce suivi viserait à soutenir et à promouvoir l'amélioration du comportement en matière de sécurité routière des STC.

### ***L'audit de sécurité***

Chaque STC ferait l'objet d'un audit à l'intérieur du cycle de cinq ans. Tout comme actuellement, le nouvel audit viserait à vérifier l'ensemble des moyens mis en place par les STC pour gérer la sécurité, notamment en lien avec le respect des obligations légales et réglementaires rattachées à l'utilisation de véhicules lourds.

Le contenu de l'audit serait toutefois enrichi afin de prendre en considération les éléments additionnels suivants.

- La vérification des aspects pour lesquels des lacunes avaient été constatées lors du premier audit, en lien avec les améliorations souhaitées par la Commission.
- La vérification des moyens mis en place par les STC pour assurer la conformité de leurs opérations, en lien avec les résultats des contrôles effectués par CRQ ou par les corps policiers. Les sources d'information utilisées à cette fin seraient les événements inscrits aux dossiers des STC, ainsi que toute autre information rendue disponible à la Commission à la suite d'un contrôle effectué par CRQ auprès d'une STC (ex. : rapport de contrôle du PEP).
- L'évolution du bilan routier des STC. La section sur les accidents du premier audit portait sur la procédure et le suivi en cas d'accident, sur le suivi global des événements et sur le dossier de comportement. Afin d'enrichir ce volet, des informations additionnelles seraient prises en compte par le Service de l'inspection, ce qui permettrait de prévoir, au besoin, des questions ou des vérifications spécifiques lors de l'audit. Ces informations seraient relatives :
  - À l'analyse des statistiques d'accidents des STC et à leur évolution  
  
Les résultats du dernier examen périodique du bilan routier et des indicateurs seraient utilisés pour documenter cet aspect.
  - Au portrait des accidents des STC  
  
Une façon d'améliorer le bilan des STC pourrait consister à identifier les types d'accidents les plus fréquents afin de cibler les correctifs appropriés. À cette fin, on pourrait convenir avec les STC de recenser les accidents selon certaines caractéristiques (nature, cause, responsabilité...). Il y aurait lieu de vérifier auprès des STC la faisabilité de consigner de tels renseignements, et de les fournir à la Commission à l'étape de la cueillette des données pré audit.
- La gestion de la fatigue chez les conducteurs. Bien que les STC ne soient pas soumises à la réglementation sur les heures de conduite, on pourrait les questionner sur leurs pratiques en lien avec le nombre d'heures de conduite de leurs conducteurs, ainsi que sur les moyens mis en place pour prévenir et contrer la fatigue. Le *Guide de la gestion de la fatigue* à l'usage de l'industrie du transport routier de la SAAQ serait utile pour établir le contenu de l'audit à ce sujet.

Bien que le contenu ajusté de l'audit serait commun à toutes les STC, son application permettrait une certaine souplesse pour tenir compte non seulement des caractéristiques propres à chaque organisation (nombre et types de véhicules, etc.) mais également des résultats du premier audit et de l'évolution du bilan routier de chaque société. Tout comme lors du premier cycle, un rapport serait rédigé à la suite de l'audit pour en présenter les constats et, le cas échéant, les améliorations souhaitables.

### ***La rencontre avec un commissaire***

La rencontre avec un commissaire a un rôle complémentaire à celui de l'audit. Ainsi, l'audit permet de relever les aspects pouvant être renforcés et la rencontre avec le commissaire permet de sensibiliser les STC à l'importance de donner suite aux propositions d'amélioration à cet effet. En outre, l'autorité morale que représente le commissaire constitue un incitatif pour apporter les améliorations souhaitées et atteste de l'importance du mécanisme dans le processus global d'encadrement des STC.

Cette rencontre serait l'occasion pour le commissaire d'échanger avec les administrateurs de la STC sur les constats de l'audit, ainsi que sur les événements du dossier de comportement et l'évolution du bilan routier de leur société. Au besoin, le commissaire discuterait également du suivi particulier qu'il pourrait proposer pour la STC (voir le point ci-après). Comme lors du premier cycle, un procès-verbal serait rédigé à la suite de la rencontre et ferait état de l'appréciation de la Commission à l'égard de la gestion de la sécurité routière de la STC. Le cas échéant, il devrait également faire état des mesures de suivi préconisées par le commissaire.

### ***Le suivi post audit personnalisé***

Ce type de suivi serait facultatif, selon l'appréciation du commissaire. Le cas échéant, ce dernier proposerait un suivi particulier lors de la rencontre statutaire ou à la suite de celle-ci. La fréquence et la nature des interventions seraient déterminées en fonction des problématiques et besoins identifiés pour chaque STC. Par exemple, le commissaire pourrait demander à une STC de lui fournir certaines informations concernant la mise à jour de ses procédures sur une base annuelle ou bisannuelle. Il pourrait également demander au Service de l'inspection d'effectuer dans un délai donné certaines vérifications en lien avec les lacunes constatées.

### ***La révision du mécanisme***

Au terme du deuxième cycle de suivi, la Commission devrait effectuer une nouvelle évaluation du mécanisme, en collaboration avec l'ATUQ, en vue de le réviser si nécessaire.

## 6 CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

La Commission a conçu et mis en oeuvre un mécanisme d'évaluation et de suivi du comportement des STC afin de donner suite aux dispositions particulières relatives à ces sociétés prévues à la politique d'évaluation de la SAAQ. Selon ces dispositions, la Commission doit analyser périodiquement le contenu des dossiers des STC ainsi que les indicateurs relatifs à leur implication dans les accidents, et intervenir auprès de celles qui, selon son appréciation, présentent un risque élevé en matière de sécurité routière.

La présente évaluation a permis de conclure que le mécanisme mis en place par la Commission s'est avéré globalement pertinent et efficace, car il semble avoir eu des effets positifs sur les pratiques de gestion de la sécurité routière des STC. Il n'a toutefois pas été possible d'établir des seuils « accidents » adaptés aux STC pour permettre à la Commission d'intervenir rapidement auprès de celles dont le bilan routier se dégraderait à cet égard.

Le maintien d'un tel mécanisme est préconisé compte tenu des bénéfices dont fait état la présente évaluation et des dispositions particulières relatives aux STC de la politique d'évaluation qui ont toujours cours. Il est toutefois recommandé d'y apporter les modifications proposées dans le présent rapport afin d'actualiser les besoins mis en lumière par l'évaluation, notamment :

- d'effectuer un meilleur suivi des accidents, notamment de l'évolution du bilan routier;
- d'assurer un suivi régulier et personnalisé du comportement des STC, en tenant compte des résultats des contrôles effectués par les corps policiers et par CRQ;
- d'enrichir le contenu des audits.

## **Annexe 1**

### **Approche et contenu des audits de sécurité routière**

Le document *Mécanisme de suivi du comportement des sociétés de transport en commun* décrit en détail l'approche et les normes relatives à la conduite des audits pour le premier cycle du suivi statutaire. On y fait état de la planification de l'audit, de la cueillette de données pré audit, de la ratification du rapport d'audit, du barème de vérification des dossiers et du contenu de l'audit. La présente annexe résume l'approche et les différents aspects abordés dans le cadre de l'audit à partir de ce document.

#### ***Les objectifs et les grandes lignes de l'approche***

L'approche utilisée lors de l'audit de sécurité routière consiste essentiellement à vérifier si les politiques, les programmes, les procédures et les directives en matière de gestion de la sécurité routière sont appliqués efficacement, notamment par l'analyse des événements inscrits au dossier de comportement. Elle vise également à contrôler le respect des obligations légales et réglementaires rattachées à l'utilisation de véhicules lourds. Comme la vérification s'appuie également sur les moyens déclarés par les STC lors de leur inscription ou de la mise à jour de leur inscription au Registre de la Commission, les questions qui s'y rattachent sont reprises dans le cadre de l'audit (et sont transmises ci-après en caractère gras italique).

Lors de la conduite de l'audit, l'inspecteur procède à la vérification d'un échantillon de dossiers de conducteurs et de dossiers de véhicules. Cet échantillon est établi en fonction d'un barème (qui est décrit dans le document *Mécanisme*).

#### **Le volet « Exploitant »**

Ce volet a trait aux responsabilités dévolues à l'exploitant et traite des aspects suivants :

- les conducteurs et les pratiques d'embauche
- la vérification périodique des permis de conduire
- le respect de la vitesse et des règles de circulation routière
- la consommation de drogue et d'alcool
- la formation en matière de sécurité routière
- la vérification avant départ
- la tenue des dossiers de conducteurs
- la procédure et le suivi en cas d'accident

#### **▪ Les conducteurs et les pratiques d'embauche**

Lors de l'audit, l'inspecteur échange avec le répondant sur les pratiques d'embauche instaurées par la société à partir des renseignements fournis préalablement à l'audit. Il procède à des vérifications afin de confirmer la mise en place de telles pratiques, notamment par la vérification des documents pertinents versés aux dossiers des conducteurs.

#### **▪ La vérification périodique des permis de conduire**

***Avez-vous établi des moyens pour vous assurer de la validité des permis de conduire de vos conducteurs ?***

Sur ce volet, l'inspecteur échange avec le répondant sur la politique, les directives ou les procédures instaurées par la société pour s'assurer de la validité des permis de conduire des conducteurs. Leur application est analysée à l'aide de la documentation pertinente. La fréquence des contrôles ainsi que le suivi effectué font également partie des éléments de la vérification.

- **Le respect de la vitesse et des règles de circulation routière**

***Avez-vous établi des moyens pour vous assurer du respect de la vitesse et des règles de circulation routière ?***

Les politiques, les directives ou les procédures ayant trait au respect de la vitesse et des règles de circulation routière ainsi que leur application sont analysées par l'inspecteur à l'aide des dossiers de conducteurs impliqués dans des infractions. L'inspecteur consigne également à son dossier tout autre moyen mis en place par la STC.

- **La consommation de drogue et d'alcool**

***Avez-vous établi des moyens pour contrôler la consommation de drogue et d'alcool ?***

Sur cet aspect de l'audit, l'inspecteur vérifie la présence d'une politique, de procédures ou de directives et de toute autre approche de sensibilisation concernant la consommation de drogue et d'alcool ainsi que leur application.

- **La formation en matière de sécurité routière**

***Avez-vous établi des moyens pour vous assurer de la formation de vos conducteurs en matière de sécurité ?***

L'inspecteur procède au recensement de tous les types de formation fournis aux conducteurs, comme la conduite préventive, entre autres. Le programme de formation à l'embauche, le programme de formation continue ainsi que les formations spécifiques sont analysés en fonction de leur pertinence au domaine de la sécurité routière, de leur durée, de leur fréquence et de leur contenu.

- **La vérification avant départ**

***Avez-vous établi des moyens pour vous assurer d'effectuer ou de faire effectuer la vérification avant départ de chaque véhicule lourd sous votre responsabilité ?***

***Avez-vous établi des moyens afin de vous assurer de noter toute défectuosité constatée dans le rapport sur la vérification avant départ et, pour les voyages effectués dans un rayon de plus de 160 kilomètres du port d'attache, de le remplir en tout temps qu'il y ait ou non défectuosité ?***

***Avez-vous établi des moyens, pour la journée en cours, afin de vous assurer de conserver à bord de chaque véhicule lourd sous votre responsabilité le rapport sur la vérification avant départ constatant des défectuosités et pour les voyages effectués dans un rayon de plus de 160 kilomètres du port d'attache, le rapport sur la vérification avant départ effectuée chaque jour ?***

Lors de l'audit, l'inspecteur vérifie si la vérification avant départ est effectuée par les préposés à l'entretien ou par les conducteurs. Il contrôle ensuite les aspects suivants.

### **La vérification avant départ**

- les éléments vérifiés sont conformes à la réglementation
- la société exerce un contrôle de la qualité sur les vérifications avant départ

## Le rapport sur la vérification avant départ

### Vérification avant départ

- les éléments obligatoires sont vérifiés
- (si effectuée par un préposé) un rapport est complété en tout temps
- (si effectuée par le conducteur) un rapport est complété lorsque des déficiences sont constatées
- les déficiences sont notées au rapport
- (si effectuée par un préposé) le rapport est signé par le préposé et déposé dans le véhicule, et est contresigné par le conducteur
- (si effectuée par le conducteur) le rapport est signé par le conducteur et conservé dans le véhicule
- le conducteur inscrit les déficiences constatées en cours de journée
- si la situation se présente, le rapport est contresigné par les conducteurs suivants

### Rapport de vérification avant départ

- lorsque des déficiences sont détectées, le conducteur en avise la société sans délai
- s'il y a lieu, le conducteur remet le rapport de vérification à l'exploitant dès son retour

#### ▪ **Les dossiers de conducteurs**

Au moyen de la liste des conducteurs, l'inspecteur procède à la vérification d'un échantillon de dossiers de conducteurs afin de s'assurer que les documents suivants sont conservés pour chacun des conducteurs, pendant la période prévue par la réglementation.

- Copie du permis de conduire
- Date de l'engagement du conducteur
- Déclaration signée du conducteur, suivant laquelle son permis est suspendu, modifié ou révoqué lorsqu'il a fait l'objet d'une telle sanction

#### ▪ **La procédure et le suivi en cas d'accident**

Sur cet aspect de l'audit, la politique et les procédures mises en place sont analysées de façon détaillée afin de déterminer les éléments suivants.

- Personne ou comité responsable de l'application de la politique et des procédures
- Analyse de l'accident et détermination de la responsabilité ou de l'évitabilité
- Suivi apporté à la suite d'accidents (ex. : sanction, formation, etc.)
- Analyse globale des accidents par période, lieu et type d'événement
- Moyens mis en place pour diminuer le nombre et la gravité des accidents

Les accidents répertoriés au dossier de comportement produit par la SAAQ font l'objet d'un suivi particulier (occurrence et gravité). Le rapport fournit les divers indicateurs relatifs à l'implication de la société dans les accidents.

## Le volet « Propriétaire »

Ce volet a trait essentiellement aux responsabilités du propriétaire. Il traite des aspects suivants :

- les véhicules utilisés et de leurs équipements
- la gestion du parc de véhicules
- le programme d'entretien préventif
- la réparation des défauts constatés lors de la vérification avant départ
- la tenue des dossiers de véhicules

### • Les véhicules et les équipements

Au moyen des renseignements fournis lors du pré audit, l'inspecteur dresse un portrait du parc de véhicules utilisés par la société de transport. Ce portrait fournit notamment des données sur le nombre de véhicules en service, leur catégorie, leur moyenne d'âge et leurs équipements.

### • La gestion du parc de véhicules

Sur cet aspect de l'audit, l'inspecteur échange avec le répondant et dresse un portrait global du fonctionnement et de la gestion des ateliers de réparations. Le rapport d'audit fait état notamment des installations physiques, des heures d'opération, du personnel affecté aux entretiens et des programmes de formation.

### • Le programme d'entretien préventif

Toutes les STC sont accréditées au Programme d'entretien préventif (PEP) de la SAAQ. Pour cet aspect de l'audit, l'inspecteur vérifie les éléments mentionnés au tableau ci-après à partir d'un échantillon de dossiers d'entretien.

<b>Le programme d'entretien préventif</b>
<b>La fréquence des entretiens</b>
☞ la fréquence est respectée (calendrier des entretiens)
<b>Les composantes vérifiées</b>
☞ les composantes prévues par le programme d'entretien préventif sont couvertes
<b>La tenue des dossiers d'entretien</b>
<b>Le dossier d'entretien contient :</b>
☞ les coordonnées du véhicule
☞ le calendrier des entretiens
☞ le suivi des entretiens effectués
☞ la fiche d'entretien préventif
☞ les preuves de réparations à la suite des entretiens préventifs
☞ le registre de mesure des freins
☞ les avis de remisage, s'il y a lieu
<b>Les délais de conservation</b>
☞ Les délais de conservation sont respectés

De plus, les résultats des inspections réalisées par CRQ à la suite de plaintes ou dans le cadre d'un programme de contrôle de qualité sont mis à la disposition de l'inspecteur et joints au rapport sur les résultats de l'audit.

- **La réparation des défauts constatés lors de la vérification avant départ**

***Avez-vous établi des moyens pour vous assurer de réparer les défauts écrits dans le registre de la vérification avant départ ?***

Sur cet aspect de l'audit, l'inspecteur procède à l'examen d'un échantillon représentatif de rapports constatant des défauts ainsi que des documents attestant des réparations dans le but de vérifier si les réparations ont été effectuées dans les délais prévus.

<b>Réparation des défauts constatés lors de la vérification avant départ</b>
➡ les défauts mineurs sont réparés dans un délai de 48 heures
➡ le véhicule ne peut circuler si un défaut majeur est constaté

- **Les dossiers de véhicules**

Au moyen de la liste des véhicules utilisés au cours des douze derniers mois, l'inspecteur vérifie à partir d'un échantillon de dossiers véhicules que les renseignements et documents mentionnés ci-après sont conservés pendant la période prévue par la réglementation.

- Une copie du certificat d'immatriculation
- La preuve de conformité si le véhicule a fait l'objet d'une campagne de rappel
- Les rapports de vérification avant départ
- Les renseignements et documents relatifs à l'entretien obligatoire
- Les documents attestant la réparation des défauts constatés lors de la vérification avant départ ou lors de l'entretien

## **Annexe 2**

### **Table des matières des rapports d'audit**

#### Le préambule

1. Le mandat
2. Les vérifications administratives
3. L'historique de la cote
4. Les coordonnées de la visite de la société
5. Le profil de l'entreprise
6. La structure et l'organisation
7. Les conducteurs et les pratiques d'embauche
8. Les véhicules routiers et leurs équipements
9. Le contrôle des engagements et des obligations
  - 9.1 Les engagements et les obligations de l'exploitant
    - 9.1.1 La vérification périodique des permis de conduire
    - 9.1.2 Le respect de la vitesse et des règles de circulation routière
    - 9.1.3 La consommation de drogue et d'alcool
    - 9.1.4 La formation en matière de sécurité
    - 9.1.5 La formation sur les règles d'arrimage
    - 9.1.6 La vérification avant départ
    - 9.1.7 Le dossier du conducteur
  - 9.2 La procédure et le suivi en cas d'accident
  - 9.3 Les engagements et les obligations du propriétaire
    - 9.3.1 Le programme de vérification mécanique
    - 9.3.2 Le dossier du véhicule
10. Les améliorations souhaitables

### Annexe 3

#### Liste et occurrence des infractions aux dossiers des STC

Les données proviennent des dossiers de comportement des STC aux trois périodes suivantes entre février 2003 et janvier 2009:

- 9 février 2003 au 8 février 2005
- 20 février 2005 au 19 février 2007
- 22 janvier 2007 au 21 janvier 2009

Pour chacune des infractions, le pourcentage d'occurrence par rapport à l'ensemble des infractions est indiqué.

<b>Infractions</b>	<b>%</b>
Excès de vitesse	46,6%
Feu rouge	19,5%
Panneau d'arrêt	17%
Signalisation non respectée	2,3%
Port de ceinture de sécurité	2,3%
Feu jaune	1,7%
Passage non cédé	1,7%
Dépassement non sécuritaire	1,1%
Circulation sur accotement	1,1%
Distance entre les véhicules	1,1%
Omission de se conformer	0,9%
Rapport de vérification	0,6%
Voie non autorisée	0,6%
Manquement aux devoirs	0,6%
Chargement non conforme	0,6%
Immobilisation non sécuritaire	0,6%
Immobilisation fautive	0,3%
Vitesse ou action imprudente	0,3%
Matières dangereuses	0,3%
Informations non fournies	0,3%
Espace insuffisant	0,3%
Signalement inadéquat	0,3%

## **Annexe 4**

### **Références**

COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC. *Mécanisme de suivi du comportement des sociétés de transport en commun*, janvier 2005.

SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC. *Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds*, Québec, éditions de septembre 2002 et d'août 2009.

SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC. *Dossier statistique - Bilan 2008 : Accidents, parc automobile, permis de conduire*, Québec, 2009, p. 13.

SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC. *Dossier statistique – Bilan 2007 des taxis, des autobus, des camions lourds et des tracteurs routiers*, Québec, 2008.

*Commission  
des transports*

Québec 