

Commission des transports du Québec

**Rapport
annuel
1998-1999**

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

Cette édition a été produite par
Les Publications du Québec
1500D, rue Jean-Talon Nord
Sainte-Foy (Québec)
G1N 2E5

Dépôt légal — 1999
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 2-551-18118-6
ISSN : 0702-0996

© Gouvernement du Québec

Monsieur Jean-Pierre Charbonneau
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Gouvernement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de la Commission des transports du Québec pour l'année financière terminée le 31 mars 1999.

Veillez agréer, Monsieur le Président, l'hommage de mon profond respect.

Le ministre des Transports,

Guy Chevrette

Québec, juin 1999

Monsieur Guy Chevette
Ministre des Transports
Hôtel du Gouvernement
Québec

Monsieur le Ministre,

Conformément à l'article 29 de la *Loi sur les transports*, je vous transmets le rapport annuel de la Commission des transports du Québec pour l'année financière terminée le 31 mars 1999.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, mes hommages respectueux.

Le président,

Louis Gravel

Québec, juin 1999

Table des matières

Message du président 9

Chapitre 1 La Commission des transports du Québec 11

- 1.1 Le statut juridique 11
- 1.2 Les compétences générales 11
- 1.3 Les fonctions et les pouvoirs 11
- 1.4 Les activités 12
 - 1.4.1 Les permis ou licences 12
 - 1.4.2 Le Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds 13
 - 1.4.3 La Liste des intermédiaires en services de transport 13
 - 1.4.4 La tarification 13
 - 1.4.5 Les sanctions administratives 13

Chapitre 2 L'organisation 15

- 2.1 L'organisme décisionnel 15
- 2.2 La structure administrative 15
- 2.3 Les ressources humaines 16
- 2.4 Les ressources budgétaires 17
- 2.5 Le fonctionnement 18
 - 2.5.1 Le déroulement des affaires 18
 - 2.5.2 Le traitement des affaires 19
- 2.6 L'accès du public aux dossiers 19

Chapitre 3 Les réalisations et les orientations 21

- 3.1 Les réalisations 21
- 3.2 Les orientations 22

Chapitre 4 Les statistiques administratives 23

- 4.1 Les titulaires, les permis et licences 23
 - 4.1.1 Les titulaires, les permis et licences par secteur d'activité 23
 - 4.1.2 Les titulaires et les permis de transport de matières en vrac selon les régions et les permis de courtage 23
 - 4.1.3 Les titulaires, les permis et licences de camionnage par catégorie selon les lois provinciales et fédérale 24
 - 4.1.4 Les titulaires et les permis de transport par autobus 24

- 4.1.5 Les titulaires et les permis de transport maritime 24
- 4.1.6 Les titulaires et les permis de transport par taxi 25
- 4.2 Le Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds 26
 - 4.2.1 Les inscriptions au registre selon le statut et la cote 26
 - 4.2.2 Les inscriptions au registre selon le statut et le territoire d'origine 26
- 4.3 Les affaires introduites 27
 - 4.3.1 Le sommaire 27
 - 4.3.2 Les affaires introduites suivant la procédure de publication 27
 - 4.3.3 Les demandes introductives d'affaires et les constats par secteur d'activité 27
- 4.4 Les affaires considérées 28
 - 4.4.1 Les affaires entendues par secteur d'activité 28
 - 4.4.2 Les affaires entendues en audience publique par endroit 28
- 4.5 Les décisions rendues 29
 - 4.5.1 Le sommaire 29
 - 4.5.2 Les décisions rendues et les constats administratifs par secteur d'activité 29
- 4.6 La durée de traitement des demandes 30
 - 4.6.1 La durée moyenne de traitement des demandes par secteur d'activité 30

Annexes

Annexe I
Les lois et les règlements administrés en tout ou en partie par la Commission 32

Annexe II
Les principes, les formules prescrites et les autres résolutions particulières en vigueur 36

Annexe III
Le code d'éthique et les règles de déontologie des membres de la Commission des transports du Québec 37

Annexe IV
L'application de la *Loi sur la protection des non-fumeurs dans certains lieux publics* 39

Annexe V
L'amélioration de la qualité des services aux citoyens 40

Annexe VI
L'application de la politique linguistique de la Commission des transports du Québec 41

Le rapport du vérificateur 42

État financier 43

L'organigramme 20

Liste des graphiques

1. L'évolution de l'effectif autorisé de 1992 à 1999 **16**
2. L'évolution des ressources budgétaires de 1992 à 1999 **17**
3. L'évolution des revenus de 1992 à 1999 **17**
4. L'évolution des titulaires et des permis de 1995 à 1999 **23**
5. L'évolution des affaires introduites de 1995 à 1999 **27**
6. Les demandes introductives d'affaires par secteur d'activité **27**
7. Les affaires entendues par secteur d'activité **28**
8. Les décisions rendues par secteur d'activité **29**
9. L'évolution des décisions rendues de 1995 à 1999 **29**
10. La répartition des décisions selon la durée de traitement **30**

Liste des tableaux

1. L'effectif autorisé **16**
2. L'effectif utilisé 1998-1999 **16**
3. Les ressources budgétaires **17**

Message du président

L'exercice financier 1998-1999 marque un tournant important pour la Commission des transports du Québec. En adoptant la *Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds*, le 19 juin 1998, le législateur interpellait notre organisation de façon particulière en lui confiant une nouvelle mission. Dans un contexte de déréglementation et à l'aube du troisième millénaire, cette nouvelle mission constitue un défi à la mesure des préoccupations de la Commission envers la sécurité des usagers du réseau routier et la préservation de ce réseau. De plus, ce changement s'insère dans un rôle renouvelé d'organisme administratif que la *Loi sur la justice administrative* confère dorénavant à la Commission.

Une année sous le signe de la sécurité

L'année 1998-1999 a été fébrile en activités reliées au nouvel encadrement du transport routier des personnes et des marchandises. C'est ainsi, qu'après un sérieux travail de réflexion et de consultation auprès des intervenants et partenaires du milieu, la Commission, en étroite collaboration avec le ministère des Transports et la Société de l'assurance automobile du Québec, a élaboré et mis en place les mécanismes nécessaires à l'inscription obligatoire de tous les propriétaires et exploitants de véhicules lourds au Québec ainsi que des intermédiaires en services de transport.

L'inscription au registre

Afin de réaliser son mandat relatif à l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, la Commission a entrepris et complété une importante campagne d'inscription, en transmettant par la poste plus de 70 000 formulaires d'inscription aux titulaires d'un permis de la Commission et aux propriétaires de véhicules lourds immatriculés à la Société d'assurance automobile du Québec. Cette opération a été appuyée par de nombreuses interventions de la part de toutes les unités administratives de la Commission et par plusieurs activités réalisées en étroite collaboration avec les organismes partenaires ainsi que les différentes associations du milieu des transports. Parmi les actions entreprises : l'embauche de personnel, la révision des processus, deux tournées provinciales d'information, des sessions de formation, la réalisation de matériel promotionnel, l'émission de communiqués de presse ainsi que plusieurs placements publicitaires.

Le rôle d'organisme administratif

L'entrée en vigueur de la *Loi sur la justice administrative*, ayant notamment pour objectifs d'assurer la qualité, la célérité et l'accessibilité aux citoyens, modifie les fonctions quasi-judiciaires exercées jusqu'à maintenant. Dorénavant, le rôle de la Commission sera celui d'un organisme administratif dont les objectifs visent la déjudiciarisation de l'administration, l'allègement et la simplification du processus décisionnel, l'élimination du formalisme des règles propres à un débat contradictoire de type judiciaire et le maintien de mécanismes de révision administrative interne.

Cette *Loi sur l'application de la Loi sur la justice administrative* modifie la lettre et l'esprit de la *Loi sur les transports* et la *Loi sur le transport par taxi*. Dans la démarche de simplification des processus, et pour assurer le traitement rapide et simple d'une demande, dans le respect des règles de l'équité procédurale, un nouveau Règlement sur la procédure de la Commission des transports du Québec a été élaboré et mis en vigueur en novembre 1998.

Le rapprochement des clientèles

Lors de l'importante démarche entreprise pour faciliter l'inscription des personnes visées au registre, la Commission des transports s'est rapprochée davantage de ses clientèles au cours de l'année 1998-1999. De 27 000 qu'ils étaient, les clients de la Commission sont passés à plus de 54 000 (les clientèles inscrites au registre et celle des titulaires des permis de taxi et de maritime). Les clientèles ont fait l'objet d'une approche fortement personnalisée qui, dans plusieurs cas, s'est manifestée par des rencontres ou des appels téléphoniques effectués par le personnel de la Commission. Cette façon de faire montre bien l'appui que veut fournir la Commission à chacun de ses clients, tant par ses propres services que par ceux offerts par son guichet unique.

Une implication de tout le personnel

La satisfaction de la clientèle étant une préoccupation majeure de la Commission, c'est dans cet esprit que tout le personnel a déployé ses efforts pour réaliser les objectifs poursuivis par le nouvel encadrement. Le personnel de la Commission s'est montré disponible et a fait preuve d'initiative dans la réalisation des activités de création du registre et autres services à la clientèle. Encore une fois, l'appui individuel fourni aux clients par le personnel démontre bien cette implication.

À l'aube du troisième millénaire

Alors que l'on se prépare à entrer dans le troisième millénaire, la Commission entreprend son second quart de siècle d'existence avec une toute nouvelle mission. Elle entend poursuivre ses activités avec la ferme volonté de mettre en place tous les outils nécessaires pour accroître la sécurité. En ce sens, elle appuiera toute démarche visant un meilleur partage de la route entre tous les usagers. La Commission des transports du Québec croit en l'implication ferme et solidaire de tous et de chacun envers la sécurité et le mieux être de la société québécoise. Elle entend donc poursuivre la voie du partenariat établie au cours de ses vingt-cinq premières années.

Le président,

Louis Gravel

Chapitre 1

La Commission des transports du Québec

1.1 Le statut juridique

La Commission des transports du Québec est un organisme administratif institué en 1972 par l'entrée en vigueur de la *Loi sur les transports*¹. Ses principales fonctions sont de régir le transport rémunéré de personnes et de marchandises et d'administrer le Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds.

1.2 Les compétences générales

La Commission, selon la *Loi sur les transports* et ses règlements d'application, a compétence en matière de transport par autobus, de transport de matières en vrac et de courtage en camionnage en vrac, de transport maritime effectué dans le cadre de la compétence du Québec et de location d'autobus.

La *Loi sur le transport par taxi* confère à la Commission une compétence en matière de transport par taxi et de service de limousine.

La *Loi sur le camionnage*, quant à elle, prévoyait le contrôle de la Commission sur l'activité du camionnage. Cette loi a été abrogée le 21 juillet 1998.

La Commission exerce ses compétences dans d'autres secteurs, notamment dans le transport ferroviaire conformément à la *Loi sur les chemins de fer* et la *Loi sur la sécurité du transport terrestre guidé*

De plus, la Commission a compétence en matière de transport terrestre extraprovincial. Le Parlement du Canada, par la *Loi de 1987 sur les transports routiers*, a confié aux offices provinciaux, pour les activités effectuées sur leur territoire, le contrôle des entreprises extraprovinciales de transport par autocar et des entreprises de camionnage extraprovinciales.

Finalement, la Commission est coresponsable avec la Société de l'assurance automobile du Québec de l'application de la *Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds*.

1.3 Les fonctions et les pouvoirs

Selon les dispositions des lois qui relèvent de sa compétence, la Commission peut délivrer des permis, les transférer, les maintenir ou les modifier, les suspendre ou les révoquer. Elle détient l'autorité pour adopter des règlements en matière de tarifs, pour fixer des taux et tarifs, les recevoir pour dépôt et refuser les tarifs déposés aux conditions déterminées par règlement.

La Commission doit constituer et administrer le Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds ainsi que la Liste des intermédiaires en services de transport. En outre, elle attribue une cote aux propriétaires et exploitants de véhicules lourds et exerce divers pouvoirs visant la mise en œuvre de la *Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds*, dont celui de déclarer l'inaptitude totale ou partielle d'un propriétaire ou d'un exploitant de véhicules lourds ou d'imposer des conditions au maintien de la cote attribuée.

La Commission peut également délivrer des certificats d'aptitude aux transporteurs ferroviaires désireux d'exercer des activités de transport. Dans ce domaine, la Commission peut agir comme médiateur et comme arbitre lorsque la médiation échoue.

Dans le domaine du taxi, la Commission peut reconnaître une ligue de propriétaires de taxi pour chaque agglomération. En outre, la Commission a juridiction en matière de vérification et de scellage des taximètres. À cette fin, elle peut autoriser un mandataire à le faire en son nom.

Tout règlement adopté par un titulaire de permis de courtage en camionnage en vrac doit, avant d'entrer en vigueur, être approuvé par la Commission. D'autre part, lorsque survient un différend relativement au prix indiqué ou aux conditions de transport inscrites dans un contrat de transport forestier, la Commission peut tenter de le régler sur demande des parties au contrat.

La Commission détient également des pouvoirs divers quant à l'activité de corporations ou de sociétés de transport de communautés urbaines ou régionales. Ces pouvoirs se retrouvent aux lois constitutives de ces corporations ou sociétés.

¹ Sauf exceptions, toutes les références aux lois dont il sera fait mention dans le présent rapport sont identifiées à l'annexe 1.

La Commission peut, dans le cadre des règlements, créer et délimiter des divisions territoriales.

La Commission peut autoriser des personnes à agir comme inspecteur pour vérifier l'application des lois qui lui confèrent une juridiction et des règlements adoptés en vertu de celles-ci. Ces inspecteurs peuvent, dans l'exercice de leurs fonctions, pénétrer dans les établissements, exiger des renseignements et la production de documents.

1.4 Les activités

1.4.1 Les permis ou licences

L'obligation de détenir un permis ou une licence

Selon la *Loi sur les transports*, nul ne peut agir comme transporteur ou fournir des services à l'aide d'un moyen ou système de transport contre une rémunération directe ou indirecte s'il ne détient le permis prescrit à cette fin par règlement.

En vertu de la *Loi sur le transport par taxi*, une personne doit être titulaire d'un permis pour offrir ou effectuer un transport de personnes à l'aide d'une automobile. La Commission est aussi habilitée à délivrer des permis de limousine de grand luxe, des permis de taxi spécialisés restreints pour baptême, mariage, funérailles ou par automobile antique. Elle peut aussi convertir des permis de taxi régulier en permis de limousine. Cependant, cette autorisation ne peut avoir pour effet que le nombre de permis de taxi convertis dépasse le maximum qu'elle a fixé.

La *Loi sur le camionnage* prescrivait la détention de permis pour fournir des services rémunérés de camionnage. Malgré l'abrogation de cette loi, les personnes visées peuvent continuer de se prévaloir du privilège conféré par les articles 12.77 et 12.78 du Règlement 12 sur le camionnage en vrac maintenus par l'article 68 du Règlement sur le camionnage en vrac. En outre, les personnes qui étaient titulaires d'un permis de camionnage en vertu de la loi abrogée continuent d'être autorisées à transporter partout au Québec du bois de déroulage et des pièces de bois sciées transversalement et longitudinalement.

Selon la *Loi de 1987 sur les transports routiers* et dans le contexte législatif provincial, l'exploitation d'entreprises extraprovinciales de transport par autocar et de camionnage en vrac requiert une licence².

² Sous réserve de certaines dispositions de l'article 8 et des règlements d'application de l'article 9 de la *Loi de 1987 sur les transports routiers*, l'office provincial peut délivrer la licence d'exploitation dans la province aux mêmes conditions et selon les mêmes modalités que s'il s'agissait d'une entreprise de camionnage locale. Pour cette raison, le cas échéant, les termes licence et permis sont synonymes.

Les obligations découlant du permis

Les permis délivrés sous l'autorité de la *Loi sur les transports* et de la *Loi sur le transport par taxi* obligent le titulaire à fournir les services de transport qui y sont indiqués. Sur demande, la Commission peut aussi autoriser un transporteur à supprimer ou à réduire, de façon temporaire ou permanente, les services que son permis l'autorise à fournir.

Les catégories de permis

La législation et la réglementation créent diverses catégories de permis, soit des permis réguliers, spéciaux, temporaires ou encore expérimentaux.

Les permis réguliers sont, en principe, renouvelables alors que les permis spéciaux sont accordés pour une durée de moins d'une année afin de répondre à une situation d'urgence lorsque aucun titulaire de permis n'est en mesure d'assurer les services nécessités. Les permis temporaires d'une durée maximale de quinze jours sont délivrés dans des cas d'urgence exceptionnelle et imprévisible. La délivrance de permis de transport par autobus d'une durée inférieure à 60 jours est aussi prévue.

La Commission peut également délivrer des permis de courtage en transport pour le transport d'une matière en vrac à une corporation constituée, soit en corporation sans but lucratif, soit en coopérative.

Les licences de camionnage en vrac extraprovinciales sont, par essence, permanentes.

Le renouvellement des permis

Les permis réguliers régis par la *Loi sur les transports* et la réglementation qui y est afférente expirent, à moins de dispositions contraires dans un règlement, le 31 mars de chaque année³. Les permis régis par la *Loi sur le transport par taxi* expirent aussi le 31 mars de chaque année. Ces permis se renouvellent sur paiement des droits lors de l'immatriculation des véhicules.

Toutefois, les permis réguliers de transport par autobus émis depuis le 18 décembre 1986 sont délivrés pour une période maximale de cinq ans.

Ces permis de même que les permis réguliers de transport maritime et de courtage en camionnage en vrac peuvent être renouvelés si une demande à cette fin est introduite avant leur expiration.

³ Les permis de courtage sont délivrés pour une période de deux ans. Les permis de camionnage en vrac expirent le 30 juin de chaque année.

La Commission des transports perçoit les droits afférents aux permis de taxi spécialisé restreint.

La cession de système de transport

La Commission peut transférer un permis régi par la *Loi sur les transports* ou par la *Loi sur le transport par taxi*. La Commission peut aussi maintenir, modifier ou révoquer tout permis concerné lorsqu'une personne ou une société acquiert ou se propose d'acquies, directement ou indirectement un intérêt dans l'entreprise d'un titulaire de permis. Toutefois, dans le secteur du transport par taxi, nul ne peut être titulaire directement ou indirectement de plus de 20 permis de taxi.

1.4.2 Le Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds

L'obligation de s'inscrire

Selon la *Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds*, seuls les propriétaires inscrits au registre de la Commission peuvent mettre en circulation un véhicule lourd sur un chemin ouvert à la circulation publique. Seuls les exploitants inscrits à ce registre peuvent exploiter ou offrir les services d'un véhicule lourd sur un chemin ouvert à la circulation publique. Une même personne, lors de son inscription, peut se déclarer propriétaire et exploitant.

La Commission met à jour au moins une fois par année les renseignements du registre.

La Commission attribue un numéro d'identification et une cote initiale portant la mention « satisfaisant » sauf si la personne fait l'objet d'une décision de la Commission ou d'une autre autorité administrative lui imposant des conditions pour être propriétaire ou pour exploiter un véhicule lourd. Dans ce cas, la cote initiale porte la mention « conditionnel ». Lorsque la Commission déclare l'inaptitude totale d'une personne, la cote porte la mention « insatisfaisant ».

1.4.3 La Liste des intermédiaires en services de transport

La Commission doit dresser et maintenir à jour une liste des intermédiaires en services de transport qui font affaires au Québec. Par intermédiaire en services de transport, on entend toute personne qui, contre rémunération, s'entremet directement ou indirectement dans une transaction entre des tiers ayant pour objet le transport, par véhicule lourd, d'une personne ou d'un bien.

Tout intermédiaire en services de transport doit s'inscrire ou renouveler son inscription, à défaut de quoi tout contrat conclu par telle personne est nul de

plein droit.

1.4.4 La tarification

L'obligation de se conformer à la tarification en vigueur

Un transporteur régi par la *Loi sur les transports* ou par la *Loi sur le transport par taxi* doit réclamer un taux conforme à celui qui est applicable.

Les taux et tarifs font l'objet de la procédure de fixation ou de celle de dépôt.

Les conducteurs bénévoles, agissant dans le cadre d'une initiative de bienfaisance soutenue par un organisme humanitaire reconnu, peuvent être rémunérés pour couvrir les frais d'utilisation d'une automobile. Cette rémunération ne doit pas excéder le tarif maximum fixé par la Commission

1.4.5 Les sanctions administratives

La Commission peut, de sa propre initiative ou sur demande du ministre des Transports, d'une autorité municipale ou d'une personne intéressée, modifier, suspendre ou révoquer le permis d'un transporteur.

Elle peut également imposer diverses sanctions aux propriétaires, aux exploitants de véhicules lourds et aux intermédiaires en services de transport notamment lorsque leur comportement met en danger la sécurité des usagers du réseau routier ou compromet son intégrité.

Les sanctions sont prévues, selon le cas, par la *Loi sur les transports*, la *Loi sur le transport par taxi* et la *Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds*.

Chapitre 2 L'organisation

2.1 L'organisme décisionnel

Les membres

La Commission des transports du Québec est formée de neuf membres dont un président et deux vice-présidents nommés par le gouvernement. Le président, monsieur Louis Gravel, tient bureau à Montréal. La vice-présidence est assumée par Me Jean Giroux au bureau de Québec et par monsieur Pierre Gimaiël au bureau de Montréal.

Messieurs Daniel Lapointe, Michel Paquet et Me Pierre Nadeau sont rattachés au bureau de Québec. Me Michel Doré ainsi que madame Louise G. Bergeron et Me Yota Mikelis sont rattachés au bureau de Montréal.

Toutefois, les membres peuvent siéger alternativement à Québec et Montréal de même qu'à d'autres endroits, indépendamment de leur lieu d'assignation. Les membres entendent généralement les affaires contestées et celles nécessitant une preuve d'urgence.

Les fonctionnaires désignés

Le ministre des Transports a désigné, après consultation du président, 14 fonctionnaires de la Commission, pour entendre et décider de certaines affaires non contestées. Les personnes désignées sont les suivantes :

Bureau de Montréal	Bureau de Québec
Louise Blanchet	Carole Bourgeois
Johanne Clermont	France Janvier
Jean-Yves Doré	Gaëtan Lachance
Mireille Larose	Johanne Lachance
Maurice Leroux	Réjean Lafond
Ginette Morin	Hélène Rossignol
Johanne Proteau	
Pierjan Thibeault	

2.2 La structure administrative

La structure administrative supérieure de l'organisme a été modifiée et approuvée par le Conseil du trésor le 29 mai 1996. L'organigramme apparaissant à la page 20 illustre cette structure.

Le bureau du président

Le président est responsable de l'administration de la Commission. Il est également responsable de l'assignation des membres, de la distribution des cau-

ses et de la tenue des séances. À l'égard des membres, le président a les mêmes pouvoirs et attributions que ceux dévolus au juge en chef de la Cour du Québec en ces semblables matières.

La **Direction de la coordination et de la vérification** coordonne les tâches administratives du bureau du président ainsi que celles reliées à la vérification. Elle assure l'évaluation et le suivi de grands dossiers spécifiques afin d'orienter la prise de décisions. Elle représente la Commission sur divers comités interministériels et provinciaux. Elle effectue des vérifications opérationnelles et financières afin d'assurer une application adéquate des lois, règlements, ordonnances et procédures.

La **Direction des services juridiques et secrétariat** établit les principes directeurs découlant de l'application des lois et décrets. Elle planifie et coordonne tout le support juridique auprès du président et des directions. Elle organise toutes les activités de recherche et de formation en matière juridique. Elle assure la préparation et le suivi des assemblées des membres. Elle effectue diverses opérations relatives à la tenue des audiences publiques et des rencontres en application de la *Loi sur la justice administrative* et des lois et règlements dont elle a la charge de l'application. Cette direction représente également la Commission devant les autres tribunaux.

La **Direction des services à la gestion** propose des politiques et procédures administratives en matière de ressources humaines, financières et matérielles. Elle fournit à l'ensemble des unités administratives de la Commission, les services d'expertise, d'assistance et de conseil dans ces domaines. Elle gère les activités reliées à la planification et au suivi budgétaire et financier ainsi que les activités d'acquisition de biens et de services. Elle assiste les gestionnaires de la Commission dans les domaines de la dotation des emplois, du développement des ressources et des relations de travail. Elle administre le service de paie de même que le contrôle de l'assiduité.

La **Direction de l'inspection, des études et des communications** voit à l'élaboration et au suivi des orientations stratégiques. Elle réalise diverses inspections et vérifications à la demande de la Commission suite à des enquêtes du coroner, sur demande de corps policiers ou suite à des plaintes du public. Elle assure la planification et le suivi du dossier relatif à la vérification des taximètres au Québec. Cette direction est également chargée du programme d'amélioration con-

tinue de la qualité. Elle réalise des études de nature statistique ou socio-économique. Elle produit et gère la documentation relative au contenu géographique des permis de transport et assiste le personnel de la Commission en cette matière. Cette direction est aussi responsable de concevoir et réaliser des activités et outils de communication visant à informer la clientèle et promouvoir les services offerts. Elle conseille et supporte les différentes unités administratives en matière de communication. Elle diffuse les décisions de sanction de la Commission.

La **Direction des technologies de l'information** assure la conception, le développement, l'implantation et l'entretien des systèmes de gestion et d'information. Elle réalise des activités d'exploitation de systèmes, de normalisation et d'orientation en matière de technologie de l'information et exécute toutes les activités qui ont trait au domaine de la micro-informatique.

La **Direction des opérations** dispense des services opérationnels dans les secteurs de la compétence de la Commission, soit : le camionnage, le camionnage en vrac, le transport par taxi, le transport par autobus, le transport maritime ainsi que le transport ferroviaire. Elle reçoit, analyse et traite toutes les demandes introduites à la Commission. Elle assure ensuite l'instruction des affaires devant la Commission et rend des décisions pour les demandes non contestées. Elle contrôle les conditions d'émission, de détention, d'exploitation et de renouvellement des permis et des licences. Suite à la déréglementation en juillet dernier du secteur camionnage et avec l'entrée en vigueur de la *Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds*, elle inscrit au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds tous les citoyens touchés par cette loi. De plus, elle inscrit les intermédiaires en services de transport qui en font la demande auprès de la Commission. En matière de taximètre, elle gère l'information relative aux mandataires, aux vérificateurs et aux contrevenants. Elle est également responsable de l'accueil de la clientèle et de la diffusion de renseignements.

2.3 Les ressources humaines

Graphique 1

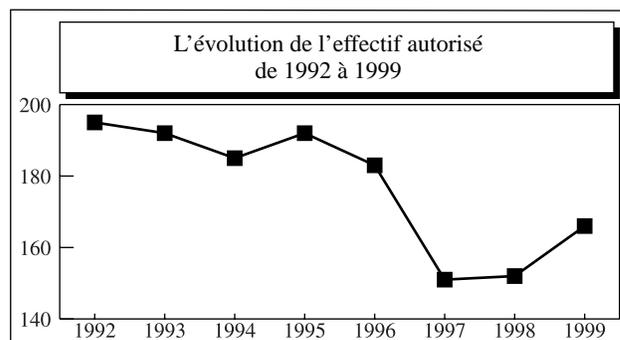


Tableau 1
L'effectif autorisé

	Au 1998-03-31	Au 1999-03-31
Membres	9	9
Cadres supérieurs	4	4
Cadres intermédiaires	2	2
Professionnels	25	26
Personnel de bureau techniciens et assimilés	88	91
Postes vacants	19	12
Total de l'effectif régulier	147	144
Effectif occasionnel	5	22
Total de l'effectif autorisé *	152	166

* Effectif autorisé par le Conseil du trésor

Tableau 2
L'effectif utilisé 1998-1999**

	Hommes	Femmes	Total
Membres	7,00	2,00	9,00
Cadres supérieurs	4,00	0,00	4,00
Cadres intermédiaires	1,00	1,00	2,00
Professionnels	17,58	6,59	24,17
Personnel de bureau techniciens et assimilés	14,58	70,90	85,48
Total de l'effectif régulier	44,16	80,49	124,65
Effectif occasionnel	3,96	9,45	13,41
Total de l'effectif utilisé	48,12	89,93	138,06

** Effectif comptabilisé en unité ETC (261 jrs/année)

2.4 Les ressources budgétaires pour l'exercice financier 1998-1999

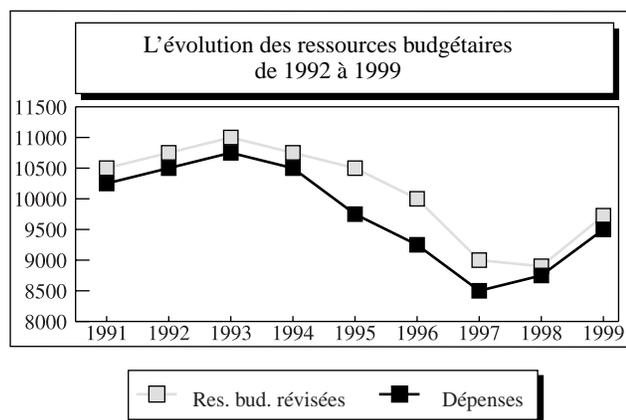
Tableau 3
Les ressources budgétaires

Supercatégorie et catégorie	Budget détaillé 1998-1999	Gel	Dépenses au 1999-03-31
Rémunération			
Traitement	6 673 500 \$	4 413 \$ ¹	6 341 132 \$
Autres rémunérations	564 400 \$		381 269 \$
Total	7 237 900 \$		6 722 401 \$
Fonctionnement			
Services de transport et de communication	752 400 \$		858 815 \$
Services professionnels, administratifs et autres	478 200 \$	84 900 \$ ²	353 099 \$
Entretien et réparation	198 500 \$		156 165 \$
Loyers	948 500 \$		901 977 \$
Fournitures et approvisionnements	109 500 \$		102 018 \$
Matériel et équipement	35 700 \$		93 157 \$
Autres dépenses	1 100 \$		20 509 \$
Total	2 523 900 \$		2 485 740 \$
Capital			
Matériel et équipement	93 000 \$		383 576 \$
Total	93 000 \$		383 576 \$
GRAND TOTAL	9 854 800 \$	89 313 \$	9 591 717 \$

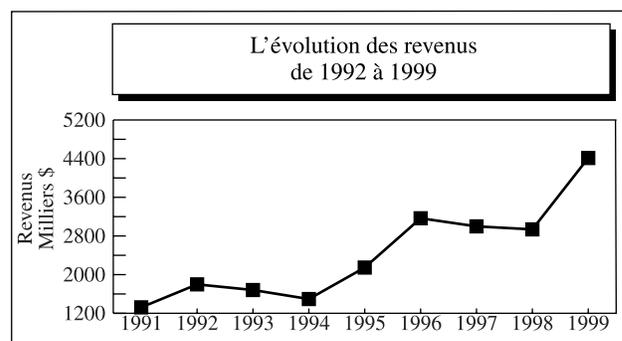
1. Gel de crédit suite à une remise de la CSST.

2. Gel de 84 900 \$ imposé par le ministère des Transports.

Graphique 2



Graphique 3



2.5 Le fonctionnement

Avec l'entrée en vigueur de la *Loi sur la justice administrative*, le 1^{er} avril 1998, le fonctionnement de la Commission a été sensiblement modifié. Depuis cette date, en effet, la Commission exerce une fonction administrative, et non plus une fonction judiciaire comme auparavant. Afin de tenir compte de cette nouvelle réalité et afin de déjudiciariser son fonctionnement, la Commission a adopté un nouveau règlement sur la procédure.

Le texte suivant résume essentiellement les grandes lignes des dispositions législatives et réglementaires concernant le fonctionnement de la Commission durant l'année 1998-1999. Pour une interprétation légale, il est suggéré de se référer au texte des lois et règlements dont il est fait mention et pour lesquels les coordonnées apparaissent à l'annexe 1.

2.5.1 Le déroulement des affaires

Les demandes qui sont régies par la *Loi sur les transports* et les règlements qui en découlent sont traitées conformément aux dispositions du Règlement sur la procédure de la Commission des transports du Québec.

Toutefois, les demandes concernant les mouvements extraprovinciaux de transport de matières en vrac sont régies en partie par la *Loi de 1987 sur les transports routiers*. Celle-ci adopte, par incorporation, certaines conditions et modalités de la *Loi sur les transports* et du Règlement sur le camionnage en vrac. Suivant les dispositions de la loi fédérale susmentionnée, ces demandes ne font plus l'objet d'une publication.

Les affaires relatives au secteur du taxi sont régies par la *Loi sur le transport par taxi* et ses règlements d'application, mais sont assujetties, par renvoi, aux dispositions du règlement sur la procédure mentionné plus haut.

Les règles générales

Sous réserve de quelques règles particulières qui seront exposées plus loin, les mêmes règles de procédure s'appliquent à toute demande, y compris une procédure par dépôt ainsi qu'à toute question traitée à l'initiative de la Commission.

Une demande est transmise à la Commission, dûment signée et accompagnée des documents requis et des frais ou droits prescrits.

L'avis de publication

Dans les cas énumérés au règlement ou lorsque la Commission l'ordonne, un avis de la demande est publié par la Commission dans un quotidien circulant

sur le territoire où porte cette demande. Aucune publication n'est requise pour les demandes non énumérées, pour les demandes de permis temporaires ni pour les modifications territoriales à un permis consécutives à une décision d'une autorité administrative autre que la Commission.

Les observations

Une personne peut, dans un délai indiqué à l'avis, présenter ses observations pour appuyer ou s'opposer à une demande. Ce délai doit être d'au moins 10 jours, à moins d'une disposition contraire de la loi. Pour être recevables, les observations doivent avoir été transmises dans le délai indiqué, être utiles à la prise de décision, et être accompagnées d'une preuve de transmission au demandeur, le cas échéant, ainsi que des frais prescrits.

Les règles particulières

Le dépôt

Dans le transport urbain ou interurbain par autobus, une modification d'horaire, de fréquence ou de parcours qui ne constitue pas, par ailleurs, une modification de permis, s'effectue par dépôt. Des tarifs de transport de matières en vrac peuvent également faire l'objet d'une procédure par dépôt. Dans ces deux cas, la Commission peut refuser le dépôt et alors celui-ci est traité comme une demande dont un avis doit être publié en la manière habituelle.

L'affichage

La demande de modification d'horaire, de fréquence ou de parcours des services de transport par autobus ainsi que la demande de suppression partielle ou totale de services de transport urbain ou interurbain par autobus doivent préalablement avoir été affichées pendant dix jours consécutifs dans tous les véhicules du transporteur touché par ces changements.

Les affiches doivent mentionner que toute personne intéressée peut présenter à la Commission ses observations dans un délai d'au moins 10 jours qui suit le premier jour d'affichage.

Le courtage

Les demandes de permis de courtage en camionnage en vrac ou de renouvellement (dans certains cas) de ces permis ainsi que les dépôts de contrats forestiers et de prévisions budgétaires sont assujettis à certaines règles particulières.

Les préavis d'intention

Lorsque la Commission a l'intention de rendre une décision défavorable relativement à une demande

qui lui est présentée, elle doit au préalable informer l'administré de son intention ainsi que des motifs sur lesquels elle se fonde, informer celui-ci, le cas échéant, de la teneur des plaintes et oppositions le concernant, et lui donner l'occasion de présenter ses observations et, s'il y a lieu, de produire des documents pour compléter son dossier.

En cas d'urgence toutefois, la Commission peut passer outre ces obligations préalables.

La Commission de sa propre initiative

Dans le cas où la Commission se propose de considérer une affaire de sa propre initiative, ou encore de modifier, suspendre ou révoquer un permis ou ordonner un retrait de plaques, elle doit également transmettre au titulaire un préavis d'intention.

2.5.2 Le traitement des affaires

Toute affaire traitée par la Commission peut être décidée sur dossier. Toutefois, lorsqu'il y a des observations à l'encontre d'une demande, la Commission peut donner aux personnes visées l'occasion de soumettre des observations additionnelles si elle l'estime nécessaire. De plus, elle peut tenir une audience chaque fois qu'elle le juge nécessaire ou encore si une personne visée indique qu'elle désire soumettre ses observations lors d'une audience à moins qu'il n'apparaisse au dossier que cela n'est pas nécessaire pour décider de la question.

La Commission traite en priorité des demandes préliminaires et des demandes accessoires à une demande principale.

Révision

La demande de révision doit être motivée et notifiée à la Commission dans les 30 jours de la date à laquelle la décision de la Commission a pris effet. Lorsque la Commission permet qu'une décision fasse l'objet d'une révision, cette permission suspend l'exécution de la décision.

Recours devant le Tribunal administratif du Québec

Les décisions de la Commission peuvent être contestées devant le Tribunal administratif du Québec dans les 30 jours qui suivent la date à laquelle la décision prend effet.

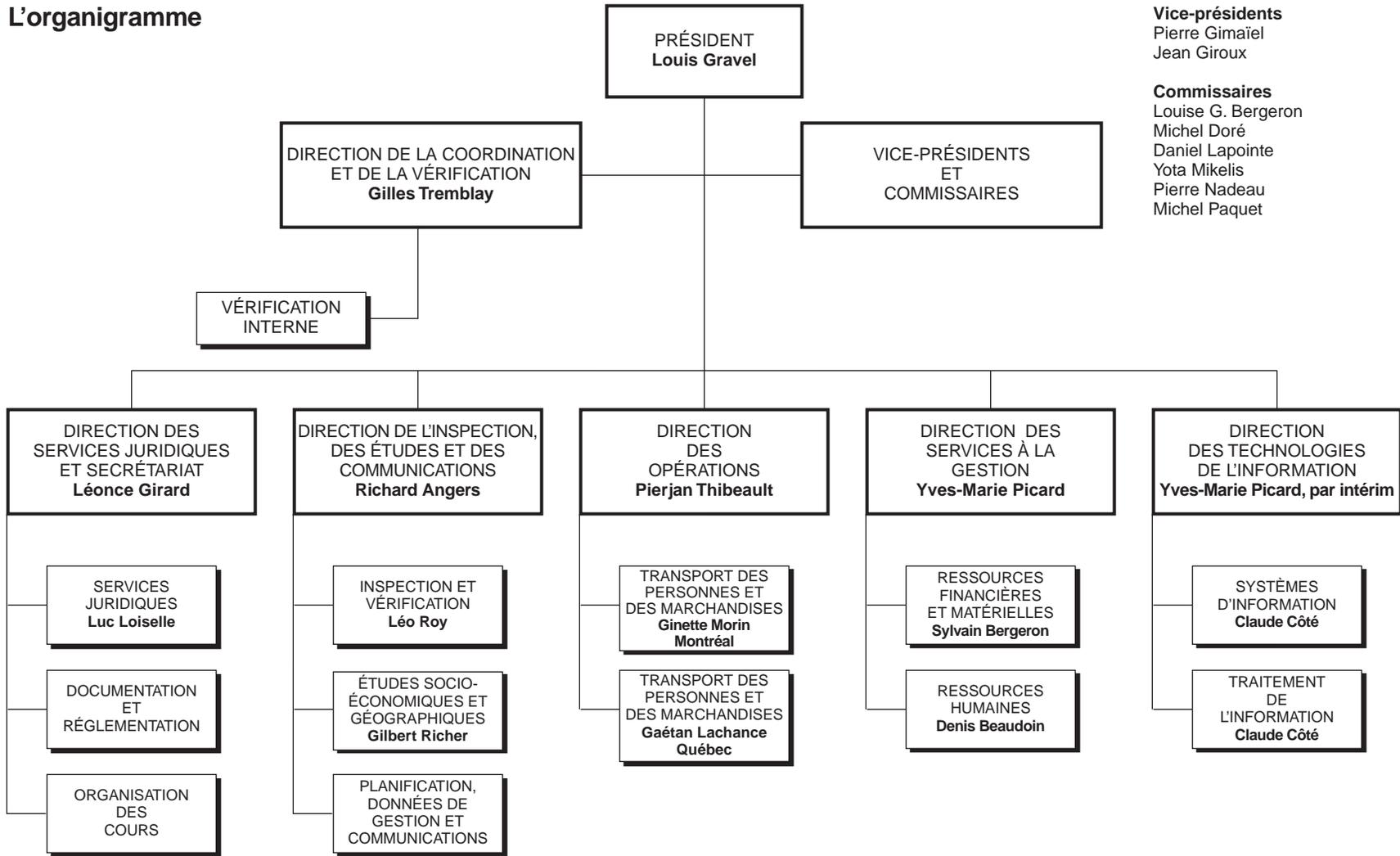
2.6 L'accès du public aux dossiers

Le public peut avoir accès, pendant les heures habituelles d'ouverture des bureaux, aux dossiers de la Commission. Cependant, les documents confidentiels, identifiés par règlements, ne sont accessibles que dans la mesure prévue par la *Loi sur l'accès aux*

documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Le public peut obtenir des photocopies de documents faisant partie des dossiers de la Commission ou obtenir des cassettes d'enregistrement des audiences moyennant le paiement des frais prescrits.

L'organigramme



Vice-présidents
Pierre Gimaiel
Jean Giroux

Commissaires
Louise G. Bergeron
Michel Doré
Daniel Lapointe
Yota Mikelis
Pierre Nadeau
Michel Paquet

Chapitre 3 Les réalisations et les orientations

3.1 Les réalisations

Au cours de l'année 1998-1999, la Commission a entendu 7 024 affaires et rendu 6 837 décisions et constats. La déréglementation du secteur de transport du camionnage général le 21 juillet 1998 a engendré une baisse du nombre d'affaires entendues d'environ 10% par rapport à l'année précédente. Par ailleurs, la Commission a traité 46 584 demandes d'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds et inscrit 114 intermédiaires sur la Liste des intermédiaires en services de transport.

La durée moyenne de traitement des demandes introduites en rapport avec la réglementation économique par un transporteur s'établit à 19,8 jours ouvrables. Cela constitue une hausse par rapport à l'année précédente, due principalement à la déréglementation du secteur camionnage. En effet, la durée de traitement des demandes de ce secteur est de 12 jours et comme elles constituaient près de 40 % des demandes, cela contribuait à abaisser la moyenne globale.

Au 31 mars 1999, les cinq secteurs de transport rémunéré regroupaient 15 636 transporteurs détenant 27 986 permis. De plus, le Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds compte 47 561 inscrits. Comme certains de ces inscrits sont également titulaires de permis, le nombre total de clients différents de la Commission est de plus de 54 000.

La mise en oeuvre de la *Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds* suivie de l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds a constitué le fait marquant de l'année. Cette opération a nécessité une quantité importante de travail à tous les niveaux de la Commission. D'abord, plusieurs personnes ont participé à l'élaboration de la loi en collaboration avec le ministère des Transports et la Société de l'assurance automobile du Québec. Les processus administratifs et systèmes de traitement ont ensuite été développés et implantés. Suite à l'entrée en vigueur de la loi le 21 juillet 1998, plus de 70 000 formulaires ont été expédiés à des transporteurs susceptibles d'avoir à s'inscrire au registre. Une importante campagne d'information a été mise sur pied et la Commission a participé à une tournée d'information provinciale avec le Ministère et la Société à laquelle plus de 3 300 personnes ont assisté. Dans le but d'accélérer l'inscription, 6 839 transporteurs ont été contactés par téléphone et près de 13 000 l'ont été par lettre.

L'inscription a amené aux bureaux de la Commission un nombre sans précédent de visiteurs soit 8 260 et suscité plus de 126 277 appels téléphoniques. La confection de la liste des intermédiaires en services de transport s'est amorcée en fin d'année.

Cette loi donne à la Commission de nouvelles responsabilités vis à vis des transporteurs. Ainsi, la Commission a examiné 154 dossiers de transporteurs jugés à risque par la Société et 416 dossiers de transporteurs identifiés par ses services. La Commission s'est prononcée sur la cote à leur attribuer au registre et les transporteurs faisant l'objet de mesures administratives feront ensuite l'objet d'un contrôle afin de réévaluer cette cote s'il y a lieu.

La cote est publique et sa consultation gratuite est facilitée par les mécanismes mis en place au système téléphonique ainsi que dans le site Internet de la Commission.

La Commission a ajouté l'immatriculation des véhicules aux autres services qu'elle offre déjà dans le cadre de son guichet unique. Elle a également conclu une entente avec le ministère de la Justice, entente permettant au personnel de la Commission de vérifier si un transporteur a des amendes impayées et de percevoir, s'il y a lieu ces amendes au nom de ce même ministère.

Suite à l'entrée en vigueur de la *Loi sur la justice administrative*, la Commission a revu ses processus ce qui l'a amené à élaborer deux règlements en remplacement du Règlement sur les règles de pratique et de régie interne de la Commission des transports du Québec. Il s'agit du Règlement sur la procédure, entré en vigueur en novembre 1998 et du Règlement de régie interne, actuellement à l'étude à différents paliers du Gouvernement. Ces règlements indiquent la façon de traiter les affaires à la Commission.

La Commission a mis en place un mécanisme de suivi et de diffusion des décisions de sanction. Plus de 280 titulaires, dont la majorité oeuvrait dans le camionnage, ont été touchés par une de ces sanctions au cours de l'année. Ces décisions sont transmises aux différents organismes de contrôle concernés et des résumés sont rendus publics par voie de communiqué de presse.

Dans le secteur du taxi, une fixation générale du tarif a déclenché une opération massive d'ajustement des taximètres chez les mandataires de la Commission.

Enfin, la Commission s'est préparé à l'an 2000 et les travaux touchant les systèmes stratégiques à l'interne sont réalisés à 97%.

3.2 Les orientations

En début d'année, la Commission finalisera l'inscription des transporteurs au registre et complétera la liste des intermédiaires en services de transport. La première mise à jour devrait débiter à la mi-année et se réaliser sur plusieurs mois.

Toujours dans le cadre de la *Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds*, la Commission procédera à l'étude des dossiers soumis par la Société et visant les transporteurs jugés potentiellement dangereux. Ce nouveau rôle s'inscrit dans la préoccupation gouvernementale de renforcer la sécurité sur les routes.

Les représentants de la Commission s'affairent déjà à la réalisation d'ententes avec les autres juridictions nord-américaines concernant l'inscription au registre. À l'interne, on étudie la possibilité d'introduire un examen des connaissances en matière de sécurité routière et de protection du réseau routier, pour les futurs inscrits au registre.

L'année verra également se mettre en place deux nouveaux programmes de vérification dans les secteurs maritime et taxi (mandataires de vérification des taximètres).

Du côté du service à la clientèle, la Commission est à développer un réseau de mandataires qui pourraient, à distance et au nom de la Commission, effectuer des tâches d'enregistrement à ses différents systèmes d'information. Il est également question de renforcer les services actuels et d'ajouter de nouveaux services au guichet unique tel l'émission de permis spéciaux du ministère des Transports.

Enfin, la Commission finalisera les travaux informatiques afin de s'assurer que le passage à l'an 2000 se fasse sans heurt.

Chapitre 4 Les statistiques administratives

4.1 Les titulaires, les permis et licences

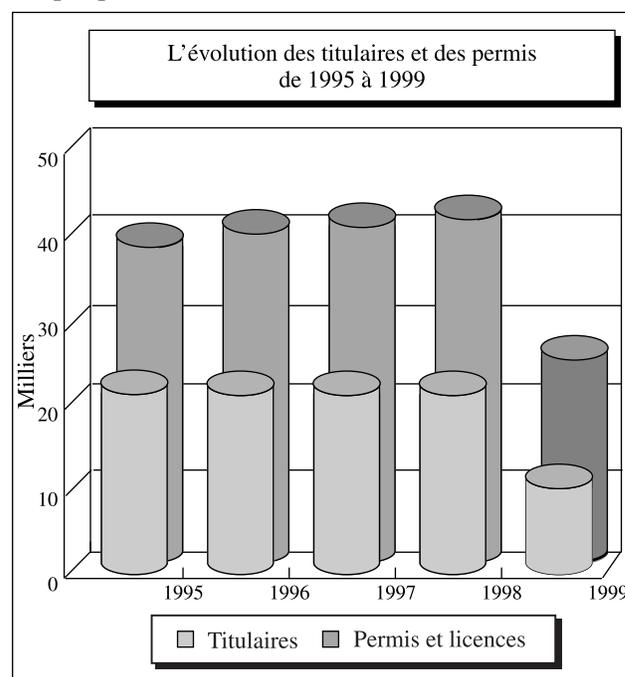
4.1.1 Les titulaires, les permis et licences par secteur d'activité

Secteur d'activité	Titulaires ¹	Permis
Transport par autobus	471	1 319
Transport par taxi	6 558	8 430
Camionnage	78	85
Camionnage en vrac et courtage en transport	8 511	18 138
Transport maritime	83	88
Ferroviaire ²	11	11
Total	15 712	28 071

1 Pour un secteur d'activité donné, un titulaire n'est compté qu'une fois même s'il détient plusieurs types de permis ou des permis d'un type donné dans plus d'une région ou agglomération.

2 Délivrance de certificats d'aptitude

Graphique 4



4.1.2 Les titulaires et les permis de transport de matières en vrac selon les régions et les permis de courtage

Régions	Titulaires ¹	Permis	Reconnaisances de corporations régionales	Permis de zone
1	510	768	—	8
2	532	762	1	6
3	1 199	1 762	1	14
4	530	761	1	8
5	602	765	1	10
6	1 487	1 970	1	18
7	565	733	—	5
8	571	781	—	8
9	215	316	—	6
10	763	1 068	—	3
11	—	—	—	—
Sous-total	6 869	9 686	5	86
Extraprovincial (licence)	2 313	7 573	—	—
Location en forêt	93	99	—	—
Spécial	644	689	—	—
Total réel	8 428	18 047	5	86
Bureau de Montréal	4 791	10 102	2	44
Bureau de Québec	3 637	7 945	3	42

1 Pour un secteur d'activité donné, un titulaire n'est compté qu'une fois même s'il détient plusieurs types de permis ou des permis d'un type donné dans plus d'une région.

4.1.3 Les titulaires, les permis et les licences de camionnage¹ par catégorie selon les lois provinciales et fédérale

Territoire	Nombre de titulaires ²				Nombre de permis (licences)			
	Extra-provincial	Intra-provincial	Local	Total réel	Extra-provincial	Intra-provincial	Local	Total
Privilège vrac	10	51	24	78	10	51	24	85
Total réel	10	51	24	78	10	51	24	85

1 Suite à l'abrogation de la *Loi sur le camionnage* le 21 juillet 1998, seuls les permis de catégorie privilège vrac demeurent en vigueur.

2 Pour un secteur d'activité donné, un titulaire n'est compté qu'une fois même s'il détient plusieurs types de permis ou des permis.

4.1.4 Les titulaires et les permis de transport par autobus

	Titulaires			Permis		
	Bureau de Montréal	Bureau de Québec	Total	Bureau de Montréal	Bureau de Québec	Total
Transport urbain	19	17	36	22	19	41
Transport interurbain	24	39	63	95	83	178
Transport aéroportuaire	5	12	17	21	15	36
Transport touristique	6	34	40	15	63	78
Transport scolaire	57	71	128	74	107	181
Transport par abonnement	62	101	163	74	137	211
Transport nolisé	104	182	286	209	358	567
Transport expérimental	—	—	—	—	—	—
Location	9	18	27	9	18	27
Total réel	184	287	471	519	800	1 319

4.1.5 Les titulaires et les permis de transport maritime

Service	Titulaires	Permis
Passagers	83	88
Total	83	88

Suite à l'abrogation de l'Ordonnance générale sur le transport des marchandises par eau, seul le transport des passagers est assujéti au Règlement sur le transport maritime des passagers.

4.1.6 Les titulaires et les permis de transport par taxi

Agglomérations	Titulaires ¹	Permis	Lignes de taxi
1 - Boucherville	17	17	dossier actif
2 - Longueuil	295	342	dossier actif
3 - Candiac - La Prairie	10	15	dossier actif
4 - Cowansville	9	14	dossier actif
5 - Est de Montréal	286	328	dossier actif
6 - Joliette	30	32	dossier actif
7 - Lachute	12	13	dossier actif
8 - Laval	177	210	dossier actif
9 - Matane *	14	14	dossier actif
10 - Mont-Joli *	10	10	dossier actif
11 - Montréal	3 118	3 883	dossier actif
12 - Ouest de Montréal	243	265	dossier actif
13 - Rivière-du-Loup *	7	15	dossier actif
14 - Saint-Eustache	37	38	dossier actif
15 - Saint-Jérôme	45	46	dossier actif
16 - Sorel	40	44	dossier actif
17 - Terrebonne	33	33	dossier actif
18 - Thetford Mines *	5	8	dossier actif
19 - Victoriaville *	23	25	dossier actif
20 - Alma *	5	17	dossier actif
21 - Côte-Nord *	27	27	dossier actif
22 - Beauharnois	4	7	dossier actif
23 - Beloeil	19	19	dossier actif
24 - Saint-Bruno	14	14	dossier actif
25 - Charlesbourg *	38	38	dossier actif
26 - Châteauguay	46	50	dossier actif
27 - La Baie *	4	11	dossier actif
28 - Dolbeau - Mistassini *	3	9	dossier actif
29 - Drummondville *	33	35	dossier actif
30 - Est de Québec *	51	51	dossier actif
31 - Gaspé *	5	14	dossier inactif
32 - Repentigny	24	24	dossier actif
33 - Granby	43	47	dossier actif
34 - Hull	9	84	dossier actif
35 - Lévis - Lauzon *	46	49	dossier actif
36 - Québec *	387	436	dossier actif
37 - Rimouski *	44	45	dossier actif
38 - Sainte-Foy - Sillery *	71	100	dossier actif
39 - Saint-Hyacinthe	36	36	dossier actif
40 - Trois-Rivières *	76	79	dossier actif
41 - Saint-Jean	39	48	dossier actif
42 - Shawinigan *	14	33	dossier actif
43 - Sherbrooke	76	76	dossier actif
44 - Valleyfield	36	36	dossier actif
45 - Amos *	9	14	dossier actif
46 - Chibougamau *	11	11	dossier actif
47 - Matagami *	1	3	dossier actif
48 - Rouyn-Noranda *	43	47	dossier actif
49 - Val-d'Or *	30	35	dossier actif
50 - La Tuque *	4	13	dossier actif
51 - Ouest du Saguenay *	29	30	dossier actif
52 - Saguenay *	34	38	dossier actif
53 - Sept-Îles *	32	41	dossier actif
54 - Sainte-Thérèse	36	36	dossier actif
55 - Gatineau	9	38	dossier actif
56 - Le Gardeur	7	13	dossier actif
57 - Vaudreuil	20	21	dossier actif
Agglomérations - Sous-total	5 790	7 077	
Régions	540	816	
Permis spécialisés	258	537	
Total réel	6 558	8 430	

* Ces agglomérations sont régies par le bureau de Québec.

4.2 Le Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds

4.2.1 Les inscriptions au registre selon le statut et la cote

Statut	Satisfaisant	Conditionnel	Insatisfaisant	Total
Propriétaire	7 997	0	0	7 997
Exploitant	2 284	0	0	2 284
Propriétaire et exploitant	37 279	1	0	37 280
Total	47 560	1	0	47 561

4.2.2 Les inscriptions au registre selon le statut et le territoire d'origine

Territoire	Propriétaire	Exploitant	Propriétaire et exploitant	Total	
Québec	7 344	2 129	34 392	43 865	92,2 %
Terre-Neuve	2	1	22	25	0,1 %
Nouvelle-Écosse	46	4	97	147	0,3 %
Île-du-Prince-Édouard	7	1	26	34	0,1 %
Nouveau-Brunswick	46	3	233	282	0,6 %
Ontario	345	67	1 265	1 677	3,6 %
Manitoba	14	8	53	75	0,2 %
Saskatchewan	12	0	43	55	0,1 %
Alberta	8	3	91	102	0,2 %
Colombie-Britannique	12	5	51	68	0,1 %
États-Unis	161	63	1 007	1 231	2,6 %
Mexique	0	0	0	0	0,0 %
Total	7 997	2 284	37 280	47 561	100 %

4.3 Les affaires introduites

4.3.1 Le sommaire

Demandes introductives et constats	5 971
Demandes incidentes	78
Affaires introduites par la Commission de sa propre initiative	963
Sous-total	7 012
Observations	240
Total	7 252

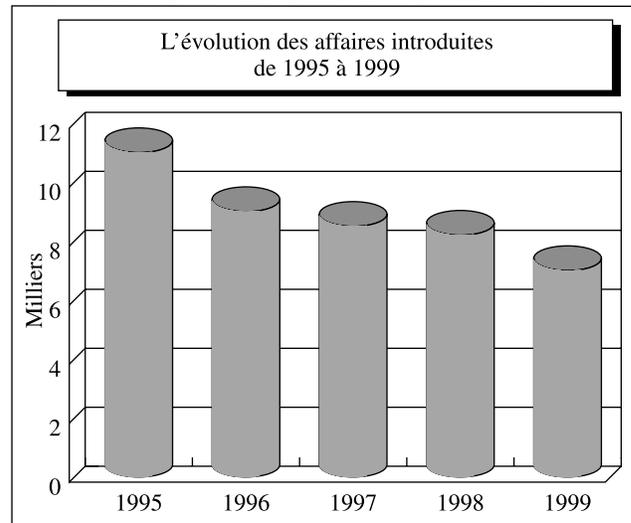
4.3.2 Les affaires introduites suivant la procédure de publication

À la suite d'une publication	2 684
Sans publication	4 328
Total	7 012

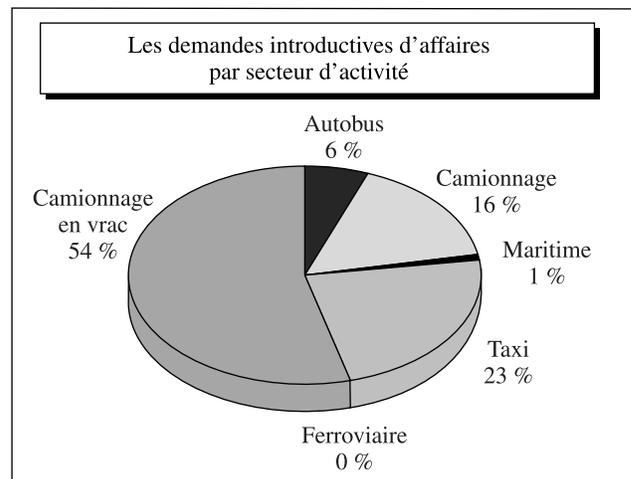
4.3.3 Les demandes introductives d'affaires et les constats par secteur d'activité

Secteur d'activité	Demandes introductives et constats	
Autobus	343	5,7 %
Camionnage	950	15,9 %
Maritime	76	1,3 %
Taxi	1 396	23,4 %
Ferroviaire	1	0,0 %
Camionnage en vrac	3 205	53,7 %
Total	5 971	100,0 %

Graphique 5



Graphique 6



4.4 Les affaires considérées

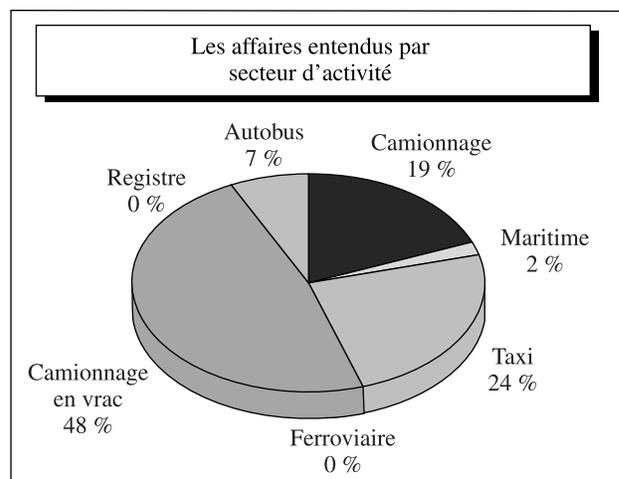
4.4.1 Les affaires entendues par secteur d'activité

Secteur d'activité	Audience publique	Commissaire en séance	Révisions	Demandes accessoires	Personnes désignées	Constats administratifs	Total
Registre	3	7	—	—	—	—	10
Autobus	31	327	4	34	38	77	511
Taxi	53	516	17	22	912	164	1 684
Camionnage	1	87	8	5	857	344	1 302
Camionnage en vrac	112	737	2	18	2 100	429	3 398
Maritime	—	104	—	—	8	6	118
Ferroviaire	—	—	—	—	—	1	1
Total	200	1 778	31	79	3 915	1 021	7 024

4.4.2 Les affaires entendues en audience publique par endroit

Endroits	Affaires	Jours
Bureau de Québec	68	42
Bureau de Montréal	122	77
Sous-total	190	119
Amos	1	1
Chicoutimi	1	1
Hull	3	2
Rouyn- Noranda	4	1
Thetford-Mines	1	1
Sous-total réel	10	6
Total	200	125

Graphique 7

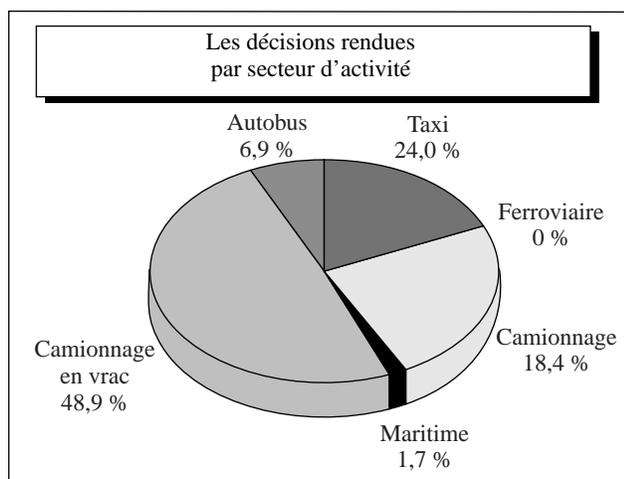


4.5 Les décisions rendues

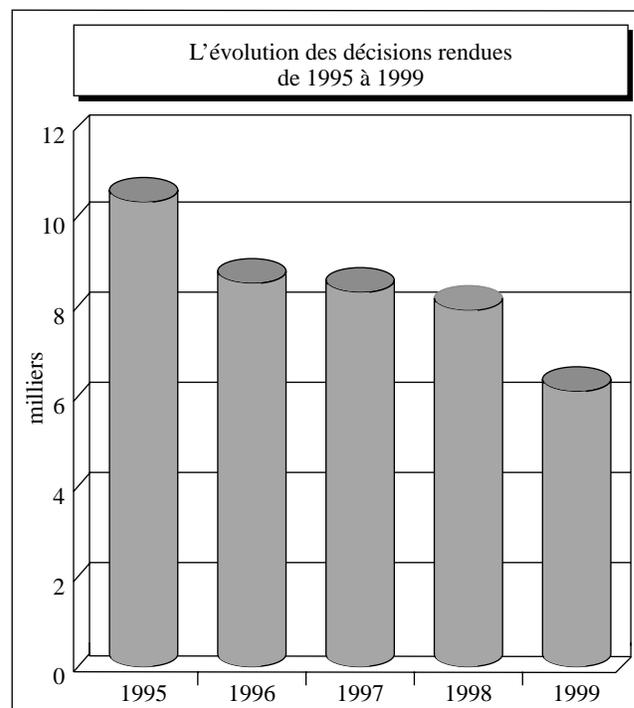
4.5.1 Le sommaire

Décisions sur dossier	1 640
Décisions suite à une rencontre	180
Décisions sur une demande accessoire	64
Décisions sur révisions	19
Personnes désignées	3 913
Constats administratifs	1 021
Total	6 837

Graphique 8



Graphique 9



4.5.2 Les décisions rendues et les constats administratifs par secteur d'activité

Secteur d'activité	Accordées						Constats	Total
	Accordées	en partie	Désistements	Rejetées	Pendantes	Autres		
Autobus	338	10	27	21	—	2	77	475
Taxi	1 382	4	25	60	—	9	164	1 644
Camionnage	909	—	—	—	—	2	344	1 255
Camionnage en vrac	2 847	4	35	18	—	9	429	3 342
Maritime	109	1	1	2	—	—	6	119
Ferroviaire	—	—	—	—	—	—	1	1
Registre	—	1	—	—	—	—	—	1
Total	5 585	20	88	101	—	22	1 021	6 837

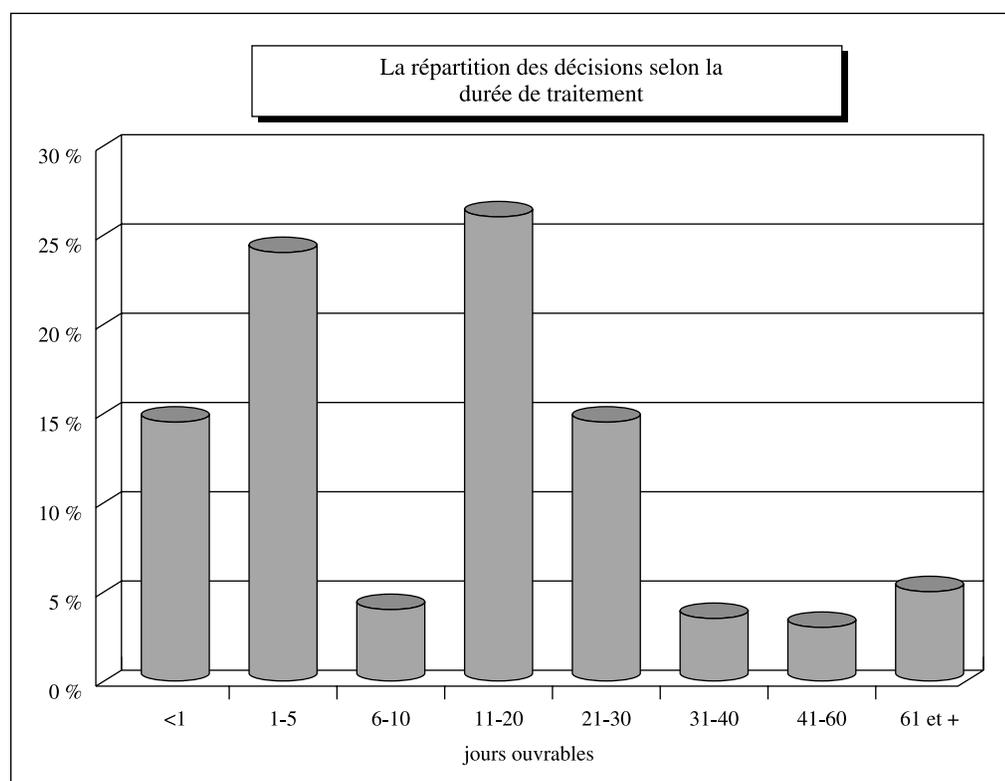
4.6 La durée de traitement des demandes

4.6.1 La durée moyenne de traitement des demandes par secteur d'activité

Secteur d'activité	1995-1996	1996-1997	1997-1998	1998-1999
Autobus	83,4	55,9	46,2	56,7
Taxi	28,0	25,3	20,9	19,7
Camionnage	12,4	10,8	11,2	12,0
Camionnage en vrac	18,2	14,7	14,8	15,8
Maritime	55,1	52,6	55,4	69,7
Ferroviaire	74,0	20,0	17,7	—
Total	21,7	18,1	16,8	19,8

La durée est exprimée en jours ouvrables et est calculée en tenant compte des décisions reliées à une demande principale non-introduite par la Commission. Les constats ne sont pas inclus.

Graphique 10



Annexes

Annexe I Les lois et les règlements administrés en tout ou en partie par la Commission

Les lois

- Loi sur les transports (L.R.Q., c. T-12)
- Loi sur le transport par taxi (L.R.Q., c. T-11.1)
- Loi de 1987 sur les transports routiers (35-36 Elizabeth II, c. 35)
- Loi sur les chemins de fer (L.R.Q., c.C-14.1)
- Loi sur la sécurité du transport terrestre guidé (L.R.Q., c. S-3.3)
- Loi sur la Communauté urbaine de l'Outaouais (L.R.Q., c. C-37.1)
- Loi sur la Communauté urbaine de Montréal (L.R.Q., c. C-37.2)
- Loi sur la Communauté urbaine de Québec (L.R.Q., c. C-37.3)
- Loi sur les conseils intermunicipaux de transport dans la région de Montréal (L.R.Q., c. C-60.1)
- Loi sur les corporations municipales et intermunicipales de transport (L.R.Q., c. C-70)
- Loi sur la Société de transport de la rive sud de Montréal (L.Q., 1985, c. 32)
- Loi sur la Société de transport de la Ville de Laval (L.Q., 1984, c. 42)
- Loi sur les cités et villes (L.R.Q., c. C-19)
- Code municipal du Québec (L.R.Q., c. C-27.1)
- Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds (L.Q., 1998, c.40) [nouvelle loi en vigueur, en partie, le 21 juillet 1998]

Les règlements et décrets particuliers ¹

Règlements	Modifications				
	Résolution A.C. ou Décret	Date A.C. ou Décret	N	Référence ² G.O.Q. Page	Date de publication
Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds	986-98	1998-07-21	31	4463	1998-07-29
Règlement sur le camionnage ^{5,6}	47-88	1988-01-13	4	791	1988-01-27
	138-89	1989-02-08	7	1062	1989-02-15
	1296-90	1990-09-05	38	3521	1990-09-19
	237-92	1992-02-19	9	1362	1992-03-04
	543-93	1993-04-07	17	3016	1993-04-21
	erratum	1993-12-29	54	9259	1993-12-29
	1850-94	1994-12-21	3	120	1995-01-18
	160-95	1995-02-01	7	521	1995-02-15
Règlement autorisant la Commission des transports du Québec à délivrer des permis temporaires de camionnage	1344-87	1987-08-26	38	5489	1987-08-28
Règlement sur la délivrance des licences d'entreprises de camionnage extraprovinciales ³					
Règlement sur les transporteurs étrangers (R.R.Q., 1981, c. T-12, r. 24)	930-79	1979-03-28	20	2833	1979-04-18
Règlement sur le camionnage en vrac (R.R.Q., 1981, c. T-12, r. 3) ⁵	1379-78	1978-04-26	24	2767	1978-05-17
	3707-78	1978-11-30	59	7013	1978-12-13
	3092-79	1979-11-14	55	7291	1979-11-28
	3159-79	1979-11-21	57	7447	1979-12-12
	3215-79	1979-11-28	57	7457	1979-12-12
	ERRATUM	1980-02-27	11	1213	1980-02-27
	1447-80	1980-05-22	26	2853	1980-06-04
	1448-80	1980-05-22	27	2981	1980-06-11
	1450-80	1980-05-22	27	2989	1980-06-11
	3555-80	1980-11-12	58	6563	1980-12-03
	1792-81	1981-06-23	29	2805	1981-07-08
	2006-81	1981-07-16	33	3433	1981-07-29
	2005-81	1981-07-16	36	3679	1981-08-12
	901-82	1982-04-08	20	1672	1982-04-28
	1539-82	1982-06-23	32	2519	1982-07-14
	1392-83	1983-06-22	30	2798	1983-07-13
	1326-86	1986-08-27	40	3886	1986-09-17
	49-88	1988-01-13	4	806	1988-01-27
	137-89	1989-02-08	7	1058	1989-02-15
	296-89	1989-03-01	11	1807	1989-03-15
	563-90	1990-04-25	19	1384	1990-05-09
	293-92	1992-02-26	10	1528	1992-03-11
	829-92	1992-06-03	25	3927	1992-06-17
	81-94	1994-01-10	5	853	1994-02-02
	291-95	1995-03-08	12	1308	1995-03-22
	529-95	1995-04-12	18	1920	1995-05-03
	1713-97	1997-12-17	55	8304	1997-12-31
	ERRATUM	1998-01-21	3	423	1998-01-21
Règlement sur la location d'autobus	159-86	1986-02-19	9	494	1986-02-26
	1033-92	1992-07-08	31	4727	1992-07-22
Règlement sur le transport par autobus ⁴	1991-86	1986-12-19	1	24	1987-01-07
	51-88	1988-01-13	4	808	1988-01-27
	1032-92	1992-07-08	31	4725	1992-07-22
	1849-94	1994-12-21	2	74	1995-01-11

Les règlements et décrets particuliers (suite)

Règlements	Modifications				
	Résolution A.C. ou Décret	Date A.C. ou Décret	N	Référence ² G.O.Q. Page	Date de publication
Règlement sur le transport par taxi ⁴	1764-85	1985-08-28	42	5740	1985-09-18
	1763-85	1985-08-28	43	5809	1985-09-25
	ERRATUM	1985-10-30	48	6255	1985-10-30
	393-87	1987-03-18	15	1851	1987-04-08
	865-87	1987-06-03	24	3356	1987-06-10
	129-88	1988-01-27	6	1356	1988-02-10
	ERRATUM	1988-03-30	13	1892	1988-03-30
	1729-88	1988-11-16	49	5698	1988-11-30
	648-91	1991-05-08	21	2441	1991-05-22
	570-94	1994-04-20	18	2094	1994-05-04
	ERRATUM	1994-10-26	44	6155	1994-10-26
	658-95	1995-05-10	21	2199	1995-05-24
	717-96	1996-06-12	26	3621	1996-06-26
	1218-97	1997-09-17	42	6482	1997-10-08
Les tarifs du transport privé par taxi	Résolution 2-1998	1998-06-29	31	4653	1998-07-29
Décrets concernant le transport par limousine	1187-87	1987-07-29	36	5397	1987-08-19
	161-88	1988-02-03	8	1475	1988-02-24
	162-88	1988-02-03	8	1476	1988-02-24
	657-95	1995-05-10	21	2199	1995-05-24
Règlement sur le transport maritime de passagers	147-98	1998-02-04	10	1439	1998-03-04
Règlement sur les tarifs, les taux et les coûts	148-82	1982-01-20	7	455	1982-02-17
	1265-83	1983-06-15	28	2700	1983-06-29
	969-85	1985-05-22	26	3128	1985-06-12
	2005-85	1985-09-25	45	5990	1985-10-09
	2155-85	1985-10-16	49	6265	1985-11-06
	50-88	1988-01-13	4	807	1988-01-27
	139-89	1989-02-08	7	1063	1989-02-15
	295-92	1992-02-26	10	1552	1992-03-11
	342-95	1995-03-15	13	1368	1995-03-29
	149-98	1998-02-04	10	1442	1998-03-04
Règlement sur la procédure de la Commission des transports du Québec	Résolution 11-1998	1998-10-19	46	6006	1998-11-11

Les règlements et décrets particuliers (suite)

Règlements	Modifications				
	Résolution A.C. ou Décret	Date A.C. ou Décret	N	Référence ² G.O.Q. Page	Date de publication
Règles de pratique et de régie interne de la Commission des transports du Québec ^{4, 5}	147-82	1982-01-20	5	279	1982-02-03
	146-82	1982-01-20	6	306	1982-02-10
	1051-82	1982-04-28	23	1968	1982-05-12
	1427-82	1982-06-09	30	2406	1982-06-30
	1394-83	1983-06-22	30	2802	1983-07-13
	1801-83	1983-09-01	40	4046	1983-09-21
	2347-83	1983-11-16	50	4590	1983-11-30
	2722-83	1983-12-21	2	67	1984-01-11
	1153-84	1984-05-16	24	2249	1984-06-06
	833-85	1985-05-01	22	2590	1985-05-22
	1543-85	1985-07-24	36	5319	1985-08-07
	2006-85	1985-09-25	45	5991	1985-10-09
	2157-85	1985-10-16	49	6267	1985-11-06
	1325-86	1986-08-27	40	3885	1986-09-17
	1824-86	1986-12-03	53	4727	1986-12-17
	48-88	1988-01-13	4	802	1988-01-27
	ERRATUM	1988-02-17	7	1467	1988-02-17
	847-88	1988-06-01	25	3227	1988-06-15
	140-89	1989-02-08	7	1063	1989-02-15
	563-90	1990-04-25	19	1384	1990-05-09
	1295-90	1990-09-05	38	3521	1990-09-19
238-92	1992-02-19	9	1363	1992-03-04	
294-92	1992-02-26	10	1551	1992-03-11	
1078-95	1995-08-09	34	3872	1998-08-23	
148-98	1998-02-04	10	1441	1998-03-04	
Règlement sur le transport ferroviaire	1434-94	1994-09-07	38	5659	1994-09-14

1. À jour au 31 mars 1999.

2. Les références se rapportent à la partie 2 de la Gazette officielle du Québec.

3. Ce règlement a été adopté par le Parlement canadien en vertu de la *Loi de 1987 sur les transports routiers*. Il porte les numéros d'enregistrement DORS-88-46 du 17 décembre 1987, DORS-90-364 du 21 juin 1990, DORS-94-702 du 7 novembre 1994 et DORS/98-525 du 22 octobre 1998. Il a été respectivement publié dans la Gazette du Canada le 6 janvier 1988 dans le numéro 1 de la partie 2, le 4 juillet 1990 dans le numéro 14 de la partie 2, le 30 novembre 1994 dans le numéro 24 de la partie 2 et le 11 novembre 1998 dans le numéro 23 de la partie 2.

4. Ce règlement a fait l'objet d'une modification par l'article 11 du chapitre 19 des lois de 1990. En effet, la *Loi modifiant la Loi sur la Régie de l'assurance automobile du Québec* et d'autres dispositions législatives, change la dénomination de la Régie de l'assurance automobile du Québec en celle de la Société de l'assurance automobile du Québec.

Le nouveau Règlement sur la procédure de la Commission des transports du Québec remplace les Règles de pratique et de régie interne de la Commission des transports du Québec, édictées par le Décret 147-82, du 20 janvier 1982, à l'exception des articles 22 et 35, de l'article 40 quant aux frais, des articles 42 à 45.3, des articles 20 à 116, des articles 120 à 123 et de l'annexe I qui continuent à s'appliquer en faisant les adaptations nécessaires.

5. Ces règlements ont fait l'objet d'une modification par l'article 875 du chapitre 43 des lois de 1997. En effet la *Loi sur l'application de la Loi sur la justice administrative* remplace dans tout règlement les mots « émettre », « émission », « détenir » et « détenteur » par respectivement les mots « délivrer », « délivrance », « être titulaire » et « titulaire » lorsqu'ils réfèrent à un permis ou une licence. Cette disposition omnibus est en vigueur depuis le 1^{er} décembre 1997, conformément à l'article 877 de la loi et vu le décret 1524-97 du 26 novembre 1997.

6. La *Loi sur le camionnage* a été abrogée le 21 juillet 1998 par l'article 54 de la *Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds*. Cependant, l'article 180 de cette loi édicte :

« 180. Les articles 19 à 30 ainsi que l'annexe II du Règlement sur le camionnage édicté par le décret n° 47-88 (1988, G.O. 2, 791), malgré l'article 54 de la présente loi, demeurent en vigueur jusqu'à leur remplacement par un règlement pris en vertu du paragraphe n de l'article 5 de la Loi sur les transports. Une contravention à une disposition de ce règlement est punissable selon l'article 74 de la Loi sur les transports. »

Annexe II

Les principes¹, les formules prescrites et les autres résolutions particulières en vigueur

Principes en vigueur	Référence ²	No	Page	Date
Concernant l'émission de sommations à la demande du ministre ou de personnes intéressées	C.T.Q. I-1-1982	15	711	1982-05-22
	C.T.Q. I-1-1983	41	2319	1983-10-15
	C.T.Q. I-2-1983	41	2319	1983-10-15
	C.T.Q. I-2-1984	9	490	1984-03-03
Concernant la conférence préparatoire	C.T.Q. I-2-1982	33	1429	1982-09-25
Concernant l'entrée en vigueur des décisions de la Commission des transports du Québec ³	C.T.Q. I-1-1984	9	489	1984-03-03
	C.T.Q. I-3-1984	43	2690	1984-10-27
	C.T.Q. I-1-1985	42	2869	1985-10-19
	C.T.Q. I-2-1985	19	1558	1986-05-17
Concernant les exigences et autres conditions relatives à la place d'affaires	C.T.Q. I-1-1986	25	2028	1986-06-28

1. L'article 34.1 de la *Loi sur les transports* permet à la Commission, dans le cadre des Règles de pratique et de régie interne, d'énoncer des principes en vue de la gouverne de ses affaires. Cependant, par le Décret 48-88 du 13 janvier 1988, la procédure permettant à la Commission d'énoncer des principes a été abrogée.

2. Les références se rapportent au Bulletin de la Commission des transports qui fut publié entre janvier 1982 et décembre 1987.

3. Il faut souligner que, suite à un amendement législatif entré en vigueur en 1988, la *Loi sur les transports*, prévoit que les décisions entrent en vigueur à la date de leur signature ou à toute autre date ultérieure qui y est indiquée. En conséquence, ce principe n'est plus d'actualité.

Autre résolution adoptée en vertu de l'article 68 de la *Loi sur le transport par taxi* et de l'article 20.1 du Règlement sur le transport par taxi

— Résolution 1-1996 du 29 mai 1996 concernant les vignettes d'identification de certains permis de transport par taxi.

Annexe III

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

La Commission des transports du Québec, ci-après nommée « la Commission », a pour mission, en application des lois et règlements qu'elle administre, d'assurer la protection d'une saine industrie du transport, de favoriser une offre de service de transport répondant à des normes de qualité auxquelles le public a droit ainsi que de veiller à ce que le comportement des propriétaires et exploitants de véhicules lourds respecte la sécurité publique et l'intégrité du patrimoine routier.

Pour assurer l'accomplissement de sa mission, dans le cadre de l'administration de la justice administrative, la Commission entend privilégier les valeurs suivantes :

- une offre efficace de services de qualité à sa clientèle;
- l'impartialité et la transparence dans son processus décisionnel;
- l'indépendance qui permet de garantir un traitement équitable;
- la cohérence et la clarté des décisions, de façon à permettre aux administrés de planifier et d'exercer leurs activités dans un climat de sécurité juridique;
- la loyauté et la rigueur afin de renforcer la cohérence et de promouvoir une vision qui entraîne l'adhésion du personnel de la Commission et de tous ses interlocuteurs;
- l'ouverture à l'évolution de l'environnement social et économique et le dialogue constant avec les intervenants, dans le but de conserver une sensibilité aux besoins et aux intérêts des divers groupes, tout en suscitant chez ces derniers un engagement dans la même direction.

Principes généraux d'éthique

1. Dans le respect de la mission de la Commission, le membre doit, dans l'exercice de ses fonctions, avoir en tout temps une conduite qui traduit l'adhésion à ces préalables. La spécialisation, la multidisciplinarité, la collégialité et l'accessibilité sont des attributs intimement liés à la mission de la Commission.

Le membre assure une collaboration constante à ses collègues, compte tenu de l'expertise et de la compétence spécifique de chacun.

2. Afin de promouvoir la qualité de la justice administrative, le membre doit avoir un intérêt marqué pour la vocation de la Commission. À cette fin, il favorise le développement de sa compétence par l'échange de ses connaissances et sa participation à toute mesure de formation pertinente. Il maintient ses connaissances et son habileté professionnelle de façon à ce qu'elles concordent avec les exigences de sa charge et soient garantes de la qualité de son travail.

Règles de conduite et de comportement

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

l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

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

Règles sur l'indépendance et l'impartialité

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

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

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

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

Règles sur les décisions

16. Le membre désigné pour décider d'une demande doit rendre avec diligence toute décision afférente à cette demande.
17. Toute décision doit être rendue en termes clairs et concis, facilement accessibles à l'administré. Elle doit être motivée en tenant compte des critères de la loi et des orientations générales, des valeurs et de la mission de la Commission.

Disposition finale

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

Annexe IV

L'application de la *Loi sur la protection des non-fumeurs dans certains lieux publics*

L'article 10 de la *Loi sur la protection des non-fumeurs dans certains lieux publics* (L.R.Q., c. P-38.01) prescrit qu'un organisme dont la loi exige la production d'un rapport annuel de ses activités doit fournir dans ce rapport, sous une rubrique particulière, un compte rendu sur l'application de cette loi dans les lieux qu'il occupe.

La Commission des transports du Québec a continué d'assumer les responsabilités reliées à l'application de la *Loi sur la protection des non-fumeurs dans certains lieux publics*.

Aucune plainte n'a été portée et aucune infraction n'a été constatée au cours de l'année.

Annexe V

L'amélioration de la qualité des services aux citoyens

L'exercice financier 1998-1999 est caractéristique de la préoccupation de la Commission des transports pour la qualité des services à ses clientèles. La nouvelle mission confiée par le législateur en vertu de la *Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds* confère à notre organisme un rôle important en matière de sécurité des usagers et de la protection du réseau routier, et ce, en plus de nos responsabilités en regard du volet économique.

Tout au long de cette période consacrée à l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules, la Commission a accordé une attention particulière à la qualité de son service à la clientèle. Elle a multiplié ses efforts pour faire un succès de cette opération.

Des actions prises pour aider le personnel à offrir un service de qualité

Afin d'assurer la réussite de l'inscription au registre des personnes visées par la *Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds*, le personnel de la Commission a d'abord reçu une formation adéquate pour la mise en application de la loi et des nouvelles règles de procédure. De plus, la Commission s'est grandement préoccupée de l'environnement de travail de son personnel par l'acquisition de mobiliers ergonomiques, d'appareils téléphoniques « main libre » et d'équipements informatiques performants de façon à leur offrir une aide optimale.

Des actions pour notre clientèle spécifique

Toutes les personnes visées par l'obligation de l'inscription au Registre ont été au centre des préoccupations de la Commission, lesquelles se sont traduites par la réalisation des activités suivantes :

- l'envoi de formulaires d'inscription personnalisés à plus de 70 000 personnes;
- la tenue de deux tournées provinciales d'information, en collaboration avec le ministère des Transports et la Société de l'assurance automobile du Québec, qui a permis de joindre plus de 3 500 personnes;
- une opération téléphonique personnalisée afin d'inciter et d'aider à s'inscrire les personnes visées par la loi;

- la prolongation des heures de service de renseignements téléphoniques pour une meilleure accessibilité des clientèles;
- la réalisation de placements publicitaires dans les médias écrits ainsi qu'une participation accrue aux activités des différentes associations professionnelles;
- l'ajout du service de l'immatriculation des véhicules au Guichet unique-Transporteurs;
- l'amélioration du site Internet;
- le réaménagement de l'aire d'accueil, au bureau de Québec;
- l'élargissement des possibilités d'inscription à partir des centres de service de la Société de l'assurance automobile du Québec;
- l'allègement des processus en vertu de la *Loi sur la justice administrative*.

Des actions pour le public en général

En plus de tous les efforts déployés pour l'atteinte des objectifs du nouvel encadrement du transport routier, la Commission a aussi contribué à améliorer la qualité de son service au public en général par la révision de l'autocollant tarifaire affiché dans les voitures-taxis. Le nouvel autocollant facilite la compréhension de l'utilisateur de services de taxi sur les tarifs ainsi que ses recours possibles en cas de non conformité.

Le service à la clientèle une préoccupation de tout le personnel

Le personnel de la Commission s'est montré disponible et a fait preuve d'initiative dans la réalisation des activités de mise en place du registre et autres services à la clientèle. En plus d'améliorer la distribution de ses services, la Commission a mené différentes consultations auprès de regroupements de clientèles afin de répondre adéquatement à leurs besoins. C'est notamment le cas dans le dossier d'encadrement des intermédiaires en services de transport et dans celui des nouvelles règles de procédure de la Commission. La Commission compte poursuivre en ce sens en 1999-2000.

Annexe VI

L'application de la politique linguistique de la Commission des transports du Québec

La Commission des transports dispose d'une politique linguistique depuis juin 1994, laquelle a fait l'objet d'une révision en 1997. La politique met en lumière d'importantes dispositions de la Charte de la langue française. Elle définit les règles à suivre afin de favoriser le respect de son application dans l'exécution du travail. La politique linguistique de la Commission se veut un outil de promotion de l'utilisation de la langue française. Elle valorise la qualité des communications dans son milieu de travail comme dans ses relations avec ses clientèles.

Tout au long de l'année, divers services ont été mis à la disposition du personnel, permettant ainsi d'atteindre les objectifs visés par la politique linguistique de la Commission, tels : un service permanent d'assistance linguistique; la production d'une chronique linguistique dans le journal interne; la diffusion d'information linguistique dans la banque de données virtuelle; etc. Sur le plan de la politique d'achat, la Commission respecte ses obligations en prenant soin, lors de l'attribution d'un contrat, de consulter la liste des entreprises qui ne se conforment pas aux exigences de l'Office de la langue française. Aussi, ayant atteint la francisation intégrale dans ses communications avec ses usagers, de même que dans les fonctionnalités des postes de travail, la Commission poursuit son rôle exemplaire en matière de francisation des technologies de l'information.

À titre de mandataire, le responsable de l'application de la Charte de la langue française a donné suite aux demandes d'information qui lui ont été présentées en cours d'année. Notons qu'aucune plainte n'a été soumise à la considération du comité de la politique linguistique.

Rapport du vérificateur

À l'Assemblée nationale,

J'ai vérifié l'état des revenus et dépenses de la Commission des transports du Québec de l'exercice terminé le 31 mars 1999. La responsabilité de cet état financier incombe à la direction de la Commission. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur cet état financier en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que l'état financier est exempt d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans l'état financier. Elle comprend également l'évaluation des conventions comptables suivies et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble de l'état financier.

À mon avis, cet état financier donne, à tous les égards importants, une image fidèle des revenus et dépenses de la Commission pour l'exercice terminé à cette date selon les conventions comptables énoncées à la note 2. Conformément aux exigences de la *Loi sur le Vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Guy Breton, FCA

Québec, le 21 mai 1999

État financier

Commission des transports du Québec Revenus et dépenses de l'exercice terminé le 31 mars 1999

	<u>1999</u>	<u>1998</u>
Revenus virés au Fonds consolidé du revenu		
Droits, frais et dépens afférents aux permis (note 3)	4 679 719 \$	2 522 894 \$
Placements médias	300 093	361 766
Autres	60 053	51 691
	<u>5 039 865 \$</u>	<u>2 936 351 \$</u>
Dépenses assumées par le gouvernement du Québec		
Traitements et autres rémunérations	6 720 380 \$	6 316 359 \$
Loyers	901 976	866 708
Services professionnels, administratifs et autres	353 099	341 795
Services de transport et de communication	677 266	424 391
Publications d'avis juridiques	181 549	171 280
Entretien et réparations	156 165	91 436
Fournitures et approvisionnements	102 018	84 380
Matériel et équipement	476 734	450 340
Autres	20 509	854
	<u>9 589 696 \$</u>	<u>8 747 543 \$</u>

Pour la Commission

Louis Gravel,
Président

Sylvain Bergeron, c.a.
Chef du Service des ressources
financières et matérielles

Commission des transports du Québec
Notes complémentaires
31 mars 1999

1. Constitution, objet et financement

La Commission des transports du Québec, constituée par la *Loi sur les transports* (L.R.Q., chapitre T-12), est un organisme possédant des pouvoirs de décision. La Commission a compétence sur le transport public, le transport général, le transport des matières en vrac, le transport spécialisé et certaines locations de véhicules. Elle peut également délivrer des permis, fixer des taux et tarifs et exercer les autres pouvoirs qui lui sont attribués. En juin 1998, la *Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds* (L.Q., 1998, chapitre 40) confie à la Commission la responsabilité de constituer le registre des propriétaires et exploitants de véhicules lourds et d'en assurer la mise à jour annuelle.

Les dépenses de la Commission assumées par le gouvernement du Québec sont payées à même les deniers accordés annuellement à cette fin par le Parlement.

2. Conventions comptables

Les acquisitions de biens en capital sont imputées aux dépenses.

Les revenus sont comptabilisés dans l'exercice financier au cours duquel ils sont reçus.

Les dépenses sont inscrites selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

Le coût des avantages sociaux accordés ainsi que celui de certains services, défrayés à même les crédits de différents ministères et organismes du gouvernement, ne sont pas présentés dans l'état des revenus et dépenses.

Aucun bilan n'est présenté vu que la Commission n'a aucun actif ni passif. Par ailleurs, les revenus et les dépenses de la Commission, étant des opérations du Fonds consolidé du revenu, ils sont également présentés dans les états financiers du gouvernement du Québec (éléments 4 du programme 2 du ministère des Transports).

3. Droits, frais et dépens afférents aux permis

Ce poste comprend un montant de 595 666 \$ (1998 : 593 201 \$) de droits payables pour la délivrance ou le renouvellement de permis perçus par la

Société de l'assurance automobile du Québec pour le compte de la Commission; cette dernière a la responsabilité de délivrer et de renouveler ces permis.

4. Entente entre la Commission et certains ministères et organismes du gouvernement

La Commission a perçu pour l'Inspecteur général des institutions financières des droits d'immatriculation de personnes morales de 127 275 \$ (1998 : 80 943 \$) ainsi qu'un montant de 208 908 \$ (1998 : 49 872 \$) au titre de droits d'immatriculation et de permis pour le compte des ministères de la Justice et du Revenu.

La Commission a également perçu pour la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) des droits d'immatriculation des transporteurs inscrits dans son registre pour un montant de 87 121 \$.

Ces montants, perçus à titre de mandataire depuis septembre 1996 (octobre 1998 dans le cas de la SAAQ) conformément aux ententes préétablies entre les parties, n'apparaissent pas dans l'état financier de la Commission.

5. Incertitude découlant du problème du passage à l'an 2000

Les systèmes informatiques sensibles aux dates peuvent entraîner des erreurs lorsque des informations faisant intervenir des dates de l'an 2000 sont traitées. En outre, des problèmes semblables peuvent se manifester dans des systèmes qui utilisent certaines dates de l'année 1999 pour représenter autre chose qu'une date. Les répercussions du problème du passage à l'an 2000 pourront se faire sentir le 1^{er} janvier de l'an 2000, ou encore avant ou après cette date, et, si l'on n'y remédie pas, les conséquences sur l'exploitation et l'information financière peuvent aller d'erreurs mineures à une défaillance importante des systèmes qui pourrait nuire à la capacité de la Commission d'exercer normalement ses activités.

La Commission a mis en place un plan de correction pour remédier à cette incertitude. Il n'est pas possible d'être certain que tous les aspects du problème du passage à l'an 2000 qui ont une incidence sur la Commission, y compris ceux qui ont trait aux efforts déployés par les clients, les fournisseurs ou d'autres tiers, seront entièrement résolus.

Commission des transports du Québec

200, chemin Sainte-Foy, 7^e étage
Québec (Québec) G1R 5V5
(418) 643-5694
Télec. : (418) 644-8034

545, boulevard Crémazie Est
10^e étage, bureau 1000
Montréal (Québec) H2M 2V1
(514) 873-6424
Télec. : (514) 873-4720

<http://www.ctq.gouv.qc.ca>

Composition typographique : Mono•Lino inc.
Achévé d'imprimer en juin 1999
sur les presses de l'imprimerie
Laurentide inc. à Loretteville