

rapport annuel
de gestion
2001.2002



Commission
des transports

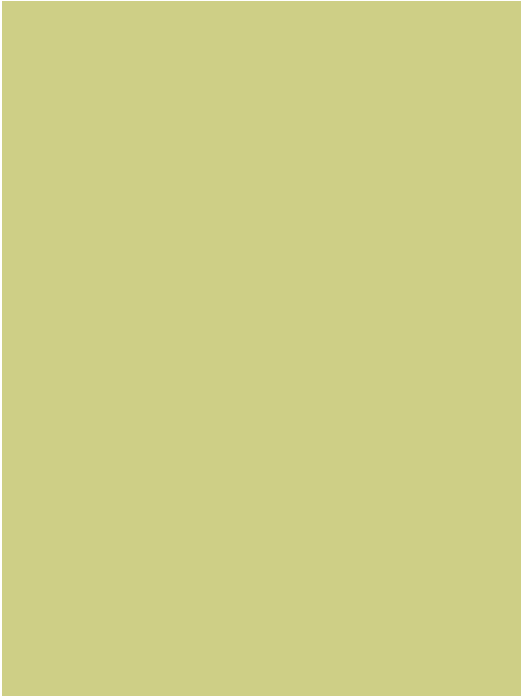
rapport annuel
de gestion
2001-2002



Le contenu de cette publication a été rédigé par la Commission des transports du Québec
La publication est disponible sur Internet : www.ctq.gouv.qc.ca

Dépôt légal - 2002
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-550-38968-9

© Gouvernement du Québec



Madame Louise Harel
Présidente de l'Assemblée nationale
Hôtel du Gouvernement
Québec

Madame la Présidente,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la Commission des transports du Québec pour l'exercice financier 2001-2002.

Veuillez agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes sentiments les plus distingués.

Le ministre des Transports,

Serge Ménard

Québec, juin 2002





Monsieur Serge Ménard
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 gestion de la Commission des transports du Québec pour l'année financière terminée le 31 mars 2002.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma très haute considération.

La présidente,

Nicole Poupart
Québec, juin 2002

TABLE
DES MATIÈRES

Message de la présidente	08
Faits saillants	10
COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC	13
La mission	13
Les créneaux d'activités	13
Les valeurs	13
La clientèle	14
Les partenaires	14
La structure organisationnelle	14
L'organigramme	15
Les ressources	16
• Les ressources humaines	16
• Les ressources budgétaires	17
• Les ressources informationnelles	19
RÉSULTATS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS	21
Des services accessibles	22
Un guichet unique pour gagner du temps	23
Des services attentionnés	24
Notre priorité : la satisfaction de notre clientèle	27
RÉSULTATS DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE	29
Orientation 1	
La sécurité dans le transport routier et maritime	30
Orientation 2	
La régulation économique	34
Orientation 3	
La performance organisationnelle et services aux citoyens	39
STATISTIQUES ADMINISTRATIVES	45
Les transporteurs et organismes	45
• Les transporteurs et organismes faisant affaire avec la Commission	45
• Les inscriptions au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds selon le statut	45
• Les inscriptions au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds et à la liste des intermédiaires en services de transport selon le territoire d'origine	46
• Les inscriptions au Registre du camionnage en vrac	46
• Les titulaires et les permis par secteur d'activité	46
• Les titulaires et permis de transport par autobus selon la catégorie de permis	47
• Les corporations régionales et les permis de courtage en vrac selon la région	47
• Les titulaires et permis de transport par taxi selon la catégorie de permis	48

Les demandes et les inscriptions	49
• Traitement des demandes et inscriptions	49
• Les inscriptions et les mises à jour au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	49
• Les inscriptions et les mises à jour à la liste des intermédiaires en services de transport	49
• Le sommaire des demandes	50
• Évolution des demandes	50
• Les demandes principales et les constats par secteur d'activité	50
Les décisions	51
• Évolution des décisions	51
• Le sommaire des décisions	51
• Les décisions par secteur d'activité	51
• Les décisions et les constats administratifs par secteur d'activité	52
• Les décisions de sanction dans le secteur du taxi	52
• Les vérifications de comportement des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds selon la décision rendue	52
APPLICATION DES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES	55
L'application de la politique linguistique	55
L'évaluation du plan d'action pour la protection des renseignements personnels	56
Le programme d'accès à l'égalité pour les membres de groupes cibles	57
La politique concernant l'usage du tabac	57
ANNEXES	
Annexe 1	
Les lois et les règlements administrés en tout ou en partie par la Commission	60
Annexe 2	
Les principes et autres résolutions particulières en vigueur	64
Annexe 3	
Le code d'éthique et les règles de déontologie des membres de la Commission des transports du Québec	65
DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES	69
RAPPORT DU VÉRIFICATEUR	70
ÉTAT FINANCIER	71



MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

08

Le rapport annuel de gestion de la Commission des transports du Québec prend cette année le virage de la modernisation. Il met ainsi particulièrement l'accent sur les résultats obtenus par rapport aux objectifs que nous avons annoncés dans notre Déclaration de services aux citoyens et dans notre Planification stratégique 1999-2003. Conformément aux exigences de la loi qui nous gouverne, il fait aussi état de nos activités en fournissant notamment différentes données statistiques opérationnelles.

Qu'il s'agisse de poursuivre la mise en œuvre des nouveaux mandats que la Commission s'est vu confier au cours des dernières années, d'améliorer constamment la qualité de nos services ou tout simplement de répondre aux besoins réguliers, nous pouvons affirmer avoir généralement atteint les cibles que nous nous étions fixées pour l'année. L'ensemble du personnel a été très sollicité et tout ce travail a été accompli grâce à leur collaboration et à leur professionnalisme.

Nos actions auprès des utilisateurs de véhicules lourds ont certainement contribué à l'amélioration de la sécurité routière et de la protection du réseau routier. Par nos interventions, des entreprises ont modifié leur comportement et ont compris l'importance de gérer la sécurité tant sur route qu'en entreprise. Nous avons également pris des moyens pour accélérer le traitement des dossiers de vérification de comportement des utilisateurs de véhicules lourds. Ainsi, les délais ont été réduits de 8 à 5 mois. À titre d'exemple de moyens, les transporteurs ont maintenant la possibilité de proposer à la Commission les correctifs qu'ils s'engagent à mettre en place pour gérer la sécurité.

Nous avons, en cours d'année, grandement amélioré les services offerts sur notre site Internet. Ainsi, la consultation de la cote des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds a été bonifiée et les décisions de la Commission y sont maintenant disponibles. De plus, les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds ont maintenant la possibilité d'utiliser ce moyen pour renouveler leur inscription au Registre.

Dans le domaine de la sécurité dans le transport maritime de passagers, nous avons poursuivi notre programme de vérification auprès des croisiéristes afin de s'assurer que les entreprises qui offrent un tel service détiennent le permis requis et l'exploitent conformément aux exigences qui s'y rattachent. Parallèlement, nous avons reconduit notre campagne de sensibilisation afin d'inciter le public à utiliser les services de transporteurs détenant un permis.

Sur le plan de la régulation économique, nous avons tenu à jour le Registre du camionnage en vrac donnant droit aux contrats publics et traité l'ensemble des demandes relatives au permis de courtage

en services de camionnage en vrac. D'autre part, nous avons procédé à la reconnaissance de trois regroupements de routiers pour siéger au Forum des intervenants de l'industrie du camionnage général.

Dans le domaine du transport par taxi, nous avons nommé le président du conseil d'administration provisoire de l'Association professionnelle des chauffeurs de taxi du Québec, tel que demandé par la Loi concernant les services de transport par taxi, adoptée en juin 2001. Nous avons aussi collaboré aux travaux du ministère des Transports dans l'élaboration de la réglementation devant supporter l'application de la loi qui, lorsqu'elle sera totalement en vigueur, accroîtra les responsabilités de la Commission dans ce domaine.

Les récentes fusions municipales ont eu et continuent d'avoir un impact majeur sur les travaux de la Commission eu égard aux permis de nature économique, afin de maintenir les droits des titulaires de permis.

Sur le plan de l'amélioration des services offerts à notre clientèle, nos efforts ont été appuyés par la nouvelle Loi sur l'administration publique. En plus de viser tout au cours de l'année l'atteinte des résultats annoncés à notre première Déclaration de services aux citoyens, nous nous sommes donnés un plan d'amélioration des services étalé sur deux ans et contenant une diversité de projets que nous avons complétés ou entrepris en cours d'année.

Nous avons comme préoccupation majeure de répondre aux besoins de la clientèle et c'est pourquoi nous cherchons constamment des façons d'améliorer nos services. D'ailleurs, notre « Guichet unique - Transporteurs » a été cité plus d'une fois, sur différentes tribunes, comme un exemple à suivre en matière d'amélioration de la qualité des services offerts à la clientèle.

Nous venons également de compléter un sondage auprès de notre clientèle afin de connaître sa satisfaction. Ce sondage nous permet non seulement de rendre compte du degré d'atteinte de certaines cibles mais nous aidera aussi à dégager des priorités d'améliorations à l'écoute des personnes qui transigent avec nous.

Après une première année dans le contexte de la nouvelle Loi sur l'administration publique, nous pouvons dire « mission accomplie ». Loin de nous reposer sur nos lauriers devant les résultats obtenus, ils nous permettent d'amorcer l'année 2002-2003 avec un bon rythme de croisière, avec une nouvelle expertise et avec de nouveaux défis à relever.

Nicole Poupart

FAITS SAILLANTS

10

Au cours de l'année 2001-2002, en plus de poursuivre ses activités dans chacun de ses domaines de compétences, la Commission des transports s'est vu confier de nouvelles responsabilités et de nouveaux pouvoirs à la suite, entre autres, de l'adoption de nouveaux projets de loi par l'Assemblée nationale. Plusieurs actions ont également été mises en œuvre pour améliorer les services à la clientèle.

Sur le plan des mandats, les principaux faits saillants de l'année sont les suivants :

LOI MODIFIANT LA LOI SUR LES TRANSPORTS ET LA LOI CONCERNANT LES PROPRIÉTAIRES ET EXPLOITANTS DE VÉHICULES LOURDS

Cette loi, adoptée en juin 2001, rendait accessibles au public plusieurs renseignements. De plus, elle étendait à tous les propriétaires et exploitants de véhicules lourds sous enquête l'obligation d'obtenir le consentement préalable de la Commission pour se départir de véhicules immatriculés à leur nom. Le résultat visé est d'éviter que des entreprises pouvant présenter un risque pour la sécurité routière ou la protection du réseau se soustraient à leurs obligations. Enfin, cette loi a permis à la Commission d'augmenter le nombre de commissaires afin d'accélérer le traitement des dossiers. Cet ajout, jumelé aux changements que la Commission a apportés à ses processus, a permis de réduire les délais de 8 mois à 5 mois.

RECONNAISSANCE DES REGROUPEMENTS DE ROUTIERS AU FORUM DES INTERVENANTS DE L'INDUSTRIE DU CAMIONNAGE GÉNÉRAL

Le 7 décembre 2001, la Commission rendait une décision qui reconnaissait trois regroupements pour siéger au Forum. Ces regroupements sont des associations affiliées aux trois centrales syndicales actives dans le milieu du transport, soit la FTQ, la CSN et la CSD. Deux demandes de révision de cette décision ont été déposées devant la Commission. Cette situation n'empêche toutefois pas le Forum actuel de poursuivre ses activités avec ses membres nommés temporairement.

LOI CONCERNANT LES SERVICES DE TRANSPORT PAR TAXI

La loi, adoptée le 21 juin 2001, propose un nouvel encadrement du transport par taxi au Québec et a pour objet d'accroître la sécurité des usagers et d'améliorer la qualité des services offerts. Cette loi attribue de nouveaux pouvoirs à la Commission des transports en matière de détermination des territoires de desserte des taxis et de délivrance des permis. Les dispositions de la Loi qui sont entrées en vigueur au cours de l'année ont amené la Commission à nommer le président du conseil d'administration provisoire de l'Association professionnelle des chauffeurs de taxi du Québec.

FUSIONS MUNICIPALES

Les récentes fusions municipales qui ont touché une grande partie du territoire québécois auraient pu avoir des répercussions importantes sur les droits des titulaires de permis de transport par autobus et par taxi. À la suite de l'annonce des fusions, la Commission a fait parvenir un avis aux titulaires de permis de taxi et d'autobus les informant que malgré l'entrée en vigueur des nouvelles municipalités, les droits inscrits à leurs certificats de permis n'étaient pas modifiés jusqu'à ce que la Commission les informe d'un changement.

Sur le plan de l'amélioration des services, la Commission a consenti de nombreux efforts. Bien qu'un chapitre du présent rapport annuel de gestion soit dédié à ce volet et aux résultats atteints, les faits saillants suivants sont à souligner :

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Dans le cadre de la Loi sur l'administration publique, le personnel de la Commission a produit, cette année, sa première Déclaration de services aux citoyens. Tout le personnel a été impliqué dans son élaboration et s'est mobilisé afin d'offrir à la clientèle des services accessibles, attentionnés et rapides. Un tableau de bord, disponible sur l'intranet de la Commission, permet à tout le personnel de connaître sur une base continue les résultats obtenus en regard des objectifs annoncés.

HEURES DE SERVICE

Depuis le 1^{er} avril 2001, les services à la clientèle sont offerts sans interruption, les bureaux de la Commission demeurant maintenant ouverts le midi.

SERVICES TÉLÉPHONIQUES

Les services téléphoniques ont fait l'objet d'une attention particulière. À la fin du premier trimestre de l'année, 79 % des clients pouvaient parler à un préposé en moins de 90 secondes. En fin d'année, le taux moyen pour toute l'année a été augmenté à 83 %. Le système de réponse vocale interactive a aussi été revu afin de faciliter son utilisation. La Commission peut maintenant être rejointe par un numéro de téléphone unique, peu importe l'origine de l'appel.

SERVICES INTERNET

Afin de répondre aux besoins de sa clientèle, la Commission a également été proactive dans le développement de ses services en ligne sur Internet. Elle a amélioré substantiellement la consultation du Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds et de la cote relative au comportement des transporteurs. En plus du nom du propriétaire ou de l'exploitant, l'internaute peut maintenant utiliser la ville et la catégorie de transport, soit de personnes ou de marchandises, pour faire ses recherches. Il peut également consulter des listes de transporteurs selon leur cote.

Depuis le 20 décembre 2001, un moteur de recherche permet de consulter en ligne plus de 60 000 décisions rendues par la Commission, que ce soit en matière de sécurité ou en matière de régulation économique. À l'instar du Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, la banque de décisions est mise à jour quotidiennement.

Enfin, depuis mars 2002, la Commission offre aux entreprises la possibilité de faire leur mise à jour des renseignements fournis lors de l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds par Internet, et d'effectuer le paiement des frais qui s'y rattachent de façon sécuritaire.



LA MISSION

La Commission des transports du Québec est un organisme dont les activités visent à accroître la sécurité du public en matière de transport routier, maritime et ferroviaire et la protection du patrimoine routier en plus de régir l'activité économique dans plusieurs domaines du transport afin d'assurer la disponibilité et la qualité des services.

LES CRÉNEAUX D'ACTIVITÉS

En matière de sécurité des personnes et de protection du patrimoine routier, la Commission est notamment maître d'œuvre de l'application de la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds. En plus d'agir dans le domaine du transport de personnes et de marchandises par véhicule lourd pour des raisons de sécurité, elle intervient également dans le domaine du transport maritime de personnes et dans le transport ferroviaire pour des raisons similaires. La Commission :

- tient le Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, attribue une cote de comportement aux transporteurs inscrits et diffuse cette cote au public;
- évalue le comportement des transporteurs, impose des mesures et modifie la cote des transporteurs dont le comportement présente un danger ou un péril pour la sécurité routière et la protection du réseau routier. La Commission fait aussi connaître au public les décisions qu'elle rend et qui ont pour effet d'imposer des conditions et de modifier la cote, allant jusqu'à l'interdiction de circuler et d'exploiter;
- tient la liste des intermédiaires en services de transport. La Commission peut aussi supprimer les intermédiaires de la liste ou leur imposer des conditions;
- délivre, modifie, transfère, suspend ou révoque des permis de transport de personnes par bateau de même que des certificats d'aptitude dans le domaine ferroviaire.

En matière de gestion de l'activité économique, la Commission œuvre dans les domaines du transport routier des personnes par autobus et par taxi ainsi que dans le domaine du transport de marchandises en vrac. La Commission :

- délivre, modifie, transfère, suspend, annule ou révoque des permis de transport de personnes par taxi, par autobus et des permis de courtage en services de camionnage en vrac;
- tient le Registre du camionnage en vrac, gère le programme de vignettes donnant accès aux chantiers et retire du Registre les transporteurs non conformes, le cas échéant;
- fixe des tarifs dans le domaine du transport par taxi et les approuve dans le domaine du transport par autobus;
- reconnaît les regroupements de routiers aux fins du Forum des intervenants de l'industrie du camionnage général.

LES VALEURS

Dans la conduite de ses affaires et de ses activités ainsi que dans sa gestion, la Commission des transports du Québec est guidée par les valeurs suivantes :

- honnêteté, impartialité, cohérence et transparence;
- satisfaction du client interne et externe, respect et ouverture aux besoins énoncés;
- partenariat et travail d'équipe au sein de son personnel ainsi qu'avec les intervenants gouvernementaux et les représentants de l'industrie.

LA CLIENTÈLE

La clientèle de la Commission se regroupe en deux grandes catégories : le public en général et les personnes qui transigent directement avec la Commission.

La clientèle qui bénéficie des actions de la Commission lorsqu'elle agit dans l'intérêt public, que ce soit en matière de sécurité et de protection du réseau routier ou de régulation économique est constituée : des usagers de la route et des voies maritimes, des personnes qui utilisent les services des transporteurs ou des intermédiaires en services de transport et de l'industrie du transport.

Les personnes qui transigent directement avec la Commission sont : les propriétaires et les exploitants qui mettent en circulation des véhicules lourds sur le réseau routier québécois, les intermédiaires en services de transport, les camionneurs en vrac ayant accès aux marchés publics, les organismes titulaires de permis de courtage en services de camionnage en vrac, les routiers, les regroupements de routiers, les transporteurs de personnes par autobus, les titulaires de permis de taxi, les transporteurs de personnes par bateau, les transporteurs de personnes et de marchandises par train, les associations de transporteurs, les représentants des transporteurs, les organismes de transport en commun et le public.

LES PARTENAIRES

Différents partenaires contribuent à la réalisation de la mission de la Commission : le ministère des Transports, la Société de l'assurance automobile du Québec, le Bureau du taxi de Montréal, les associations de transport, les corps policiers, le Bureau du coroner, le ministère du Tourisme et les autres juridictions.

LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

L'ORGANISME DÉCISIONNEL

- LES MEMBRES

La Commission des transports du Québec, dont le siège social est à Québec, est formée de onze membres dont une présidente et deux vice-présidents nommés par le gouvernement.

- LES FONCTIONNAIRES DÉSIGNÉS

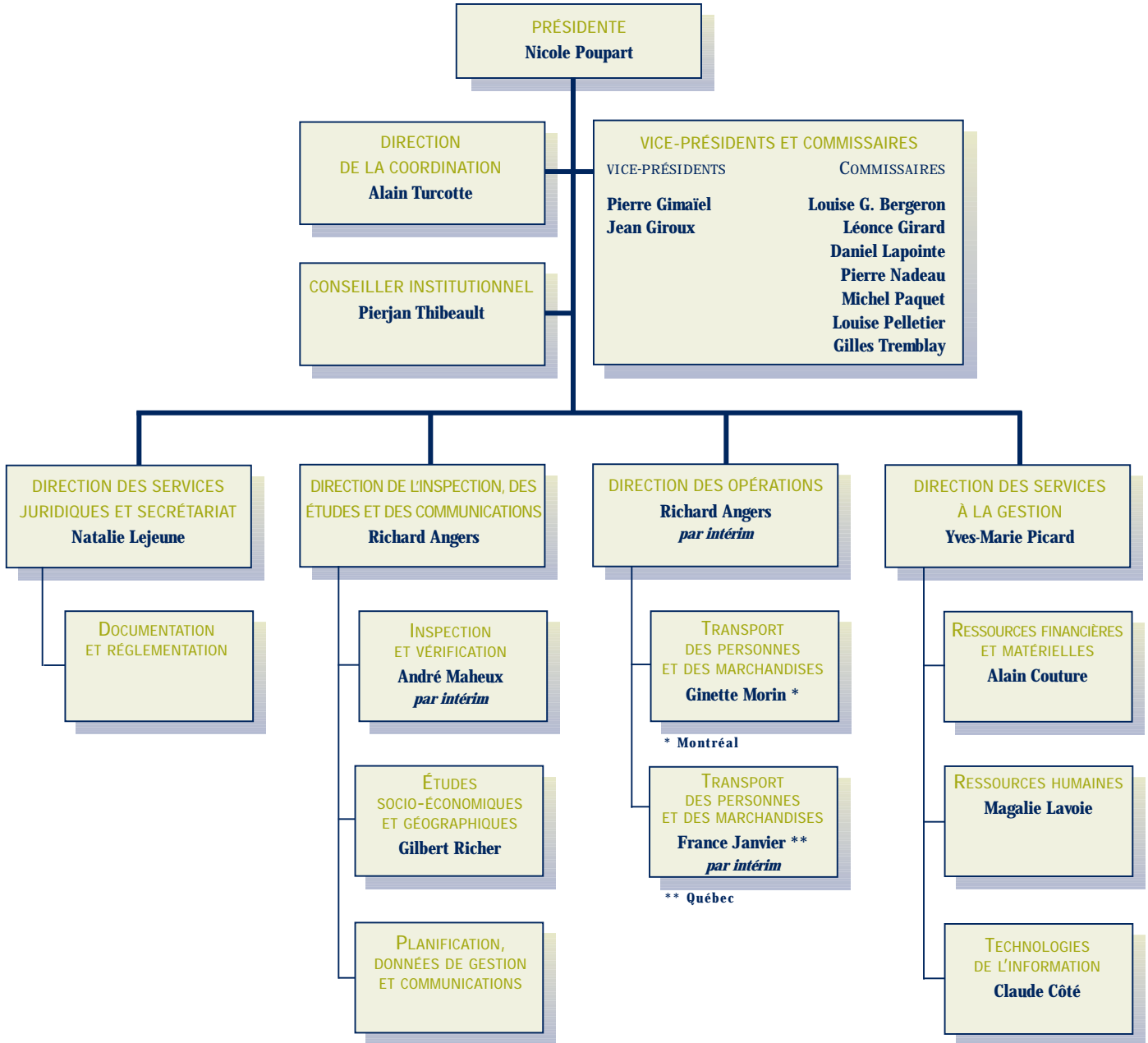
Le ministre des Transports a désigné, après consultation de la présidente, 13 fonctionnaires de la Commission pour entendre et décider de certaines affaires non contestées.

LA STRUCTURE ADMINISTRATIVE

L'organigramme illustre la structure en place au 31 mars 2002.

Les services de la Commission des transports sont offerts à partir de deux bureaux, soit à Québec et à Montréal. Pour l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds ou pour la mise à jour de cette inscription, les clients peuvent transiger avec la Commission mais aussi avec les multiples points de service de la Société de l'assurance automobile du Québec et avec quatre mandataires du secteur privé, dont certains offrent ces services 24 heures par jour, 7 jours par semaine. De même, 54 mandataires privés vérifient et scellent au nom de la Commission les taximètres utilisés dans les véhicules taxi.

L'ORGANIGRAMME



LES RESSOURCES

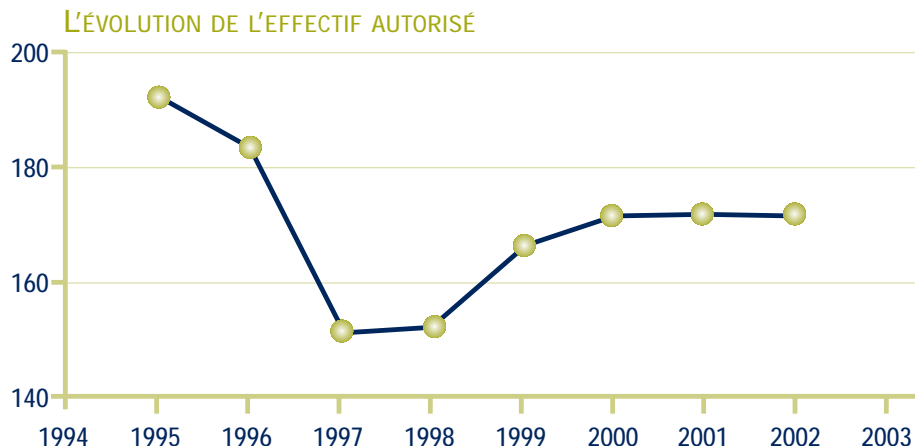
LES RESSOURCES HUMAINES

Au cours du dernier exercice financier, la Commission a comblé 20 emplois à même son enveloppe d'effectifs afin de répondre principalement à des besoins au niveau de la prestation de services aux citoyens notamment dans les domaines de l'inspection et du soutien aux opérations. Dans ce cadre, la Commission a également accueilli deux nouveaux membres.

EFFECTIF AUTORISÉ		
	AU 31 MARS 2001	AU 31 MARS 2002
Membres	9	11
Cadres supérieurs	4	6
Cadres juridiques	1	1
Cadres intermédiaires	2	2
Professionnels	24	29
Personnel de bureau	84	95
Postes vacants	25	5
Effectif régulier autorisé *	149	149
Effectif occasionnel autorisé *	22	22
Total de l'effectif autorisé *	171	171

* Effectif autorisé par le Conseil du trésor comptabilisé en unité ETC

Le graphique qui suit illustre l'évolution de l'effectif de la Commission au cours des dernières années. Après les départs des années 1995 à 1997, résultat des efforts consacrés à la rationalisation des dépenses, la Commission a dû relever son effectif afin d'assumer les nouveaux mandats qui lui ont été confiés, notamment la mise en place du Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds.



LES RESSOURCES BUDGÉTAIRES

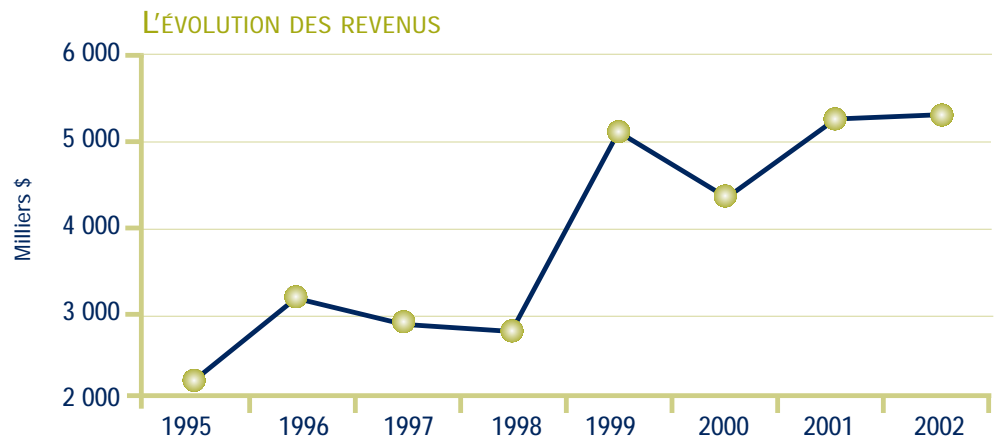
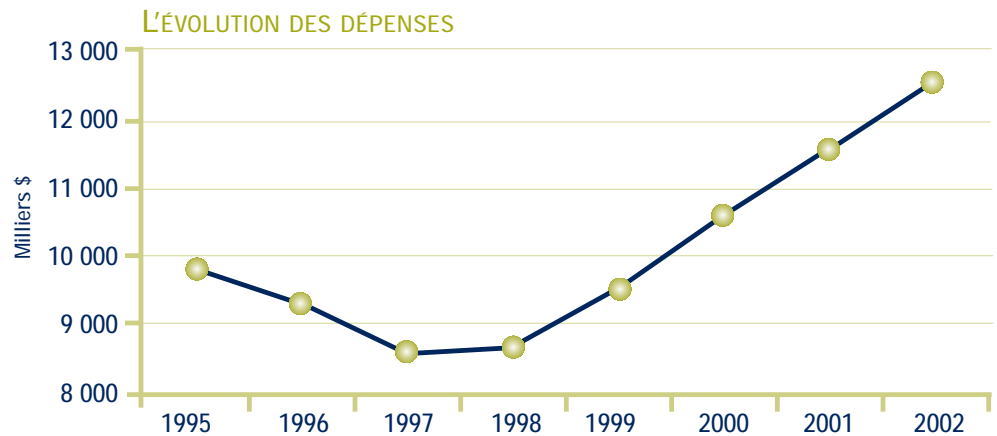
LES RESSOURCES BUDGÉTAIRES POUR L'EXERCICE FINANCIER 2001-2002

SUPERCATÉGORIE ET CATÉGORIE	BUDGET AU 2001-04-01	BUDGET RÉVISÉ 2001-2002 MODIFICATIONS	DÉPENSES AU 2002-03-31
BUDGET DE DÉPENSES			
Rémunération			
Traitement	7 299 082 \$		6 938 264 \$
Autres rémunérations	791 918 \$		860 266 \$
Sous-total	8 091 000 \$		7 798 530 \$
Fonctionnement			
Services de transport et de communication	981 363 \$		890 840 \$
Services professionnels et administratifs	667 070 \$		891 907 \$
Entretien et réparation	225 000 \$		323 795 \$
Loyers	1 170 207 \$		1 168 450 \$
Fournitures et approvisionnements	100 000 \$		123 916 \$
Matériel et équipement	65 960 \$		261 022 \$
Autres dépenses	15 000 \$		27 888 \$
Amortissement	440 800 \$		465 624 \$
Sous-total	3 665 400 \$		4 153 442 \$
TOTAL BUDGET DE DÉPENSES	11 756 400 \$		11 951 972 \$
BUDGET D'INVESTISSEMENTS			
Immobilisations			
Mobilier et équipement de bureau	0 \$		49 075 \$
Équipement informatique et bureautique	268 700 \$		541 194 \$
TOTAL BUDGET D'INVESTISSEMENTS	268 700 \$		590 269 \$
GRAND TOTAL	12 025 100 \$	518 191 \$¹	12 542 241 \$

¹ Ce montant résulte des éléments suivants : mentorat (11 073 \$), embauche d'étudiants (34 500 \$), embauche de stagiaires (29 000 \$), budget supplémentaire du ministère des Transports (450 000 \$ dont 50 000 \$ pour GIREs) et transfert de crédits pour garde de documents (- 6 382 \$).

Après quelques baisses successives, le niveau de dépenses de la Commission s'est relevé pour atteindre 12,5 M\$ en 2001-2002. La prise en charge par la Commission de plusieurs nouveaux mandats explique cette hausse. Ce sont principalement le Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, la liste des intermédiaires en services de transport, le Registre du camionnage en vrac et la liste des routiers.

Parallèlement, les revenus virés au Fonds consolidé qui étaient de 2,1 M\$ en 1995 sont maintenant de 5,3 M\$. Cette hausse provient principalement des inscriptions et mises à jour annuelles du Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds. Ces montants ne tiennent pas compte des sommes perçues par la Commission pour le compte d'autres organismes gouvernementaux qui sont de l'ordre de 350 000 \$.



LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

La Commission a consacré quelque 2 013 000 \$ aux ressources informationnelles en 2001-2002, soit 585 000 \$ pour le maintien des services existants, 990 000 \$ pour l'entretien de ces services et 438 000 \$ pour des projets de développement visant l'amélioration des processus internes et le développement de services en ligne.

Le tableau qui suit présente les principaux projets de développement. Ils s'inscrivent tous dans l'une ou l'autre ou plusieurs des trois grandes orientations de la Planification stratégique.

PROJETS	INVESTISSEMENT (EN MILLIERS DE DOLLARS)
Révision du plan d'affaires	25,0
Système de suivi de dossiers au service de l'inspection	155,8
Système de gestion des audiences	
Système SIGO - Information de gestion sur les opérations	30,1
Mise à jour en ligne des inscrits au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds	64,6
Diffusion intégrale des décisions sur Internet	25,0
Amélioration de la consultation de la cote sur Internet	2,6
Moteur de recherche sur les décisions	5,0



2

RÉSULTATS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

La Commission a publié et diffusé sa première Déclaration de services aux citoyens en avril 2001. Elle contient un message de la présidente qui précise que la Commission assurera un suivi rigoureux des objectifs fixés et que son personnel mettra tout en œuvre afin de répondre adéquatement aux besoins de la clientèle.

Cette publication présente la mission, la nature des produits et les objectifs de services auxquels tout le personnel de la Commission souscrit. Elle se veut dynamique et invite la clientèle à faire part de ses suggestions et insatisfactions à l'égard des services de la Commission.

La Déclaration s'articule autour des thèmes suivants :

- Des services accessibles
- Un guichet unique pour gagner du temps
- Des services attentionnés
- Notre priorité : la satisfaction de notre clientèle

Cette première Déclaration de services aux citoyens sera révisée au plus tard le 31 mars 2003.

Dès le début de l'année, la Commission a implanté un tableau de bord sur intranet où tout le personnel peut suivre l'évolution des indicateurs relatifs à chacun des objectifs de services.

La Commission a également procédé en mars 2002, à un sondage portant sur la satisfaction de la clientèle. Plusieurs questions du sondage se rapportent à des objectifs de services de la Déclaration. Les résultats sont positifs tout en permettant d'identifier quelques pistes d'amélioration.

DES SERVICES ACCESSIBLES

La Commission a la préoccupation constante d'offrir à sa clientèle des services accessibles, en personne ou à distance.

Les préposés au service à la clientèle peuvent être rejoints en personne ou au téléphone pendant les heures d'ouverture, du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30, à l'exception du mercredi où le service est offert à compter de 10 h. Un site Internet et un système téléphonique automatisé sont disponibles 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

Les clients de la Commission peuvent aussi s'inscrire ou renouveler leur inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds et à la liste des intermédiaires en services de transport à partir des centres de services de la Société de l'assurance automobile du Québec. Ils peuvent aussi obtenir ces services de la part des 4 mandataires privés dont certains sont accessibles en tout temps, afin de répondre à des situations particulières.

Les services de la Commission sont constamment améliorés. Mentionnons entre autres les réalisations suivantes :

- généralisation des services offerts le midi;
- révision du système téléphonique automatisé afin de simplifier la navigation et sa compréhension pour les utilisateurs;
- publicité d'un numéro de téléphone unique pour le service à la clientèle, évitant la diffusion de numéros locaux selon les bureaux;
- ajouts importants au site Internet dont l'amélioration de la consultation du Registre, l'accès aux quelque 60 000 décisions de la Commission et la possibilité pour le transporteur de faire la mise à jour annuelle de son dossier au Registre et d'acquitter les frais.

Selon le sondage réalisé en mars 2002, 88 % des clients déclarent être très satisfaits ou satisfaits de l'accessibilité des services de la Commission.

UN GUICHET UNIQUE POUR GAGNER DU TEMPS

Dans le but de lui faire gagner du temps et de lui éviter des déplacements, la Commission offre à sa clientèle un service de guichet unique, connu sous le nom de « Guichet unique - Transporteurs ». Les clients peuvent compter sur la Commission pour obtenir, en plus de ses produits et services :

- l'immatriculation de leurs véhicules à la Société de l'assurance automobile du Québec;
- l'immatriculation de leur entreprise auprès de l'Inspecteur général des institutions financières;
- l'enregistrement de leur entreprise, à titre d'employeur, à la Commission de la santé et sécurité au travail;
- la délivrance des permis et des vignettes IFTA et des certificats de voyage occasionnel du ministère du Revenu du Québec;
- l'acquittement des amendes impayées au gouvernement du Québec perçues au nom du ministère de la Justice du Québec;
- la pochette d'inscription du ministère du Revenu du Québec pour la taxe sur les produits et services (TPS), la taxe de vente du Québec (TVQ) et pour d'autres lois fiscales.

La Commission veille au maintien et à la mise à jour des ententes de services auprès de ses partenaires. Plus de 1 500 transactions effectuées en cours d'année dans le cadre du guichet unique ont permis à des clients de la Commission de gagner du temps.

DES SERVICES ATTENTIONNÉS

Dans sa Déclaration de services aux citoyens, la Commission s'engage à fournir des services attentionnés à sa clientèle. Plusieurs objectifs de services sont introduits afin d'améliorer et de personnaliser les services offerts.

Lors d'un échange téléphonique avec les citoyens, le personnel doit d'abord s'identifier au début de l'entretien. Lors du sondage de mars 2002, 86 % des transporteurs se sont souvenus que le préposé s'était identifié.

OBJECTIF DE SERVICE	CIBLE	RÉSULTAT
S'identifier au début d'un entretien	Appels avec identification par le préposé : 95 %	Selon le sondage : 86 % (se souviennent)

Le préposé a le devoir de demeurer continuellement respectueux et à l'écoute des besoins de la clientèle. L'engagement, l'expérience et la formation reçue par le personnel constituent un gage d'une écoute attentive et d'une réponse adéquate aux demandes des clients.

Selon le sondage, 97 % des transporteurs se disent très satisfaits ou satisfaits de la courtoisie et du respect démontrés par le préposé lors d'un entretien.

OBJECTIF DE SERVICE	CIBLE	RÉSULTAT
Caractériser nos échanges par le respect et l'écoute des besoins de la clientèle	Taux de satisfaction par rapport à la courtoisie et le respect du préposé : 95 %	Selon le sondage : 97 %

Le personnel de la Commission a comme consigne de rappeler le jour même ou le jour ouvrable suivant. L'absence de plainte et le suivi exercé par les préposés demeurent les principaux indicateurs de l'atteinte de cet objectif.

OBJECTIF DE SERVICE	CIBLE	RÉSULTAT
Rappeler le jour même ou le jour ouvrable suivant	Appliquer cette consigne en tout temps	Aucune plainte

Le taux des appels pris dans les délais est de 83 % pour l'ensemble de l'année. Comme il était sous la barre des 80 % en début d'exercice, un très grand effort fut déployé pour atteindre l'objectif de 85 %.

Au cours du second semestre, le taux d'appels pris dans les délais a dépassé la cible à plusieurs reprises. Par ailleurs, l'analyse du sondage indique que la clientèle de la Commission, constituée d'entreprises commerciales, a des attentes élevées en termes de rapidité de réponse.

En effet, le quart de cette clientèle considère qu'un délai d'attente raisonnable pour parler à un préposé ne devrait pas dépasser une minute.

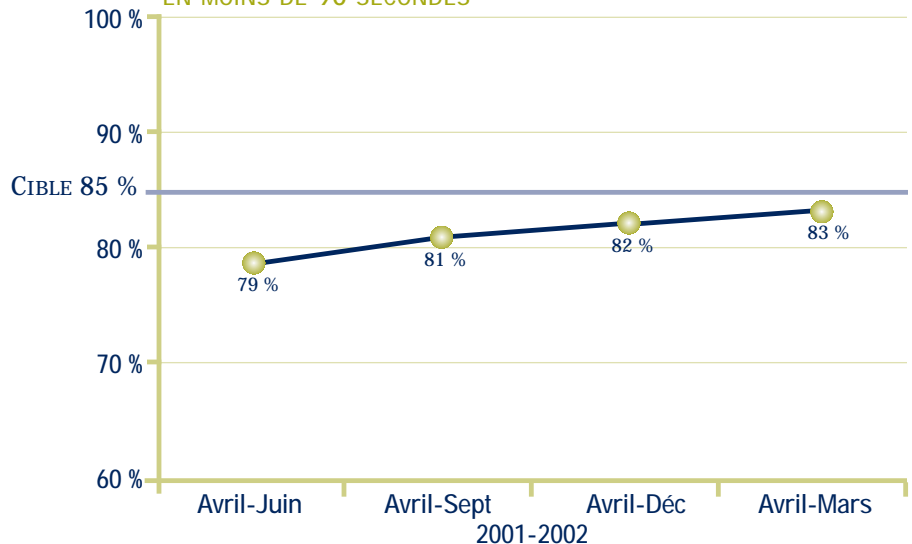
La Commission a reçu 112 641 appels en 2001-2002 et de ce nombre, 71 465 appels ont été acheminés à nos préposés.

En cours d'année, la Commission a apporté différentes améliorations à son système téléphonique. Elle a d'abord allégé son système de réponse vocale interactive et a également mis en place un numéro de téléphone unique disponible à toute la clientèle. La Commission s'est aussi donné comme politique de tester d'abord auprès de quelques clients l'utilisation d'un nouveau service avant de procéder à son application générale et ce, pour éviter les vagues d'appels consécutives à l'implantation d'un nouveau service.

Finalement, la Commission, en vue d'atteindre son objectif de 85 %, a débuté un projet visant l'implantation d'un centre d'appels unique pour ses deux bureaux.

OBJECTIF DE SERVICE	CIBLE	RÉSULTAT
Prendre l'appel téléphonique en moins de 90 secondes	Appels pris dans les délais : 85 %	83 %

TAUX CUMULATIF DES APPELS PRIS EN MOINS DE 90 SECONDES



Au cours de l'exercice 2001-2002, cet objectif a été atteint dans une proportion de 92 %.

Les clients qui ne sont pas rencontrés dans les 20 minutes sont informés du délai d'attente prévu.

Les aires d'accueil et salles d'attente ont été réaménagées afin de mieux recevoir les 7 964 visiteurs venus rencontrer un préposé à nos bureaux.

OBJECTIF DE SERVICE	CIBLE	RÉSULTAT
Rencontrer la clientèle dans les 20 minutes de son arrivée	Visiteurs rencontrés dans les délais : 90 %	92 %

Pour 1 450 des 1 576 clients rencontrés, le processus a été complété en moins de 45 minutes, soit un taux de 92 %, légèrement en deçà de l'objectif cible. Cet objectif de service s'adresse aux nouveaux transporteurs et il est fréquent que des explications supplémentaires sur la réglementation soient nécessaires d'où une prolongation de l'entrevue.

OBJECTIF DE SERVICE	CIBLE	RÉSULTAT
Procéder à l'inscription au Registre et à la liste des intermédiaires en services de transport en moins de 45 minutes lors d'une rencontre à nos bureaux ¹	Inscriptions au comptoir effectuées dans les délais : 95 %	92 %

¹ Lorsqu'il s'agit du seul objet de la visite du client

Le délai a été respecté pour 514 des 531 demandes. Ce délai suppose que la demande est conforme et qu'elle répond notamment aux exigences légales, que les renseignements fournis sont complets et que les droits et frais sont acquittés.

OBJECTIF DE SERVICE	CIBLE	RÉSULTAT
Procéder à l'inscription au Registre et à la liste des intermédiaires en services de transport au plus tard le jour ouvrable suivant lorsque demandée par télécopieur	Inscriptions par télécopieur réalisées dans les délais : 95 %	97 %

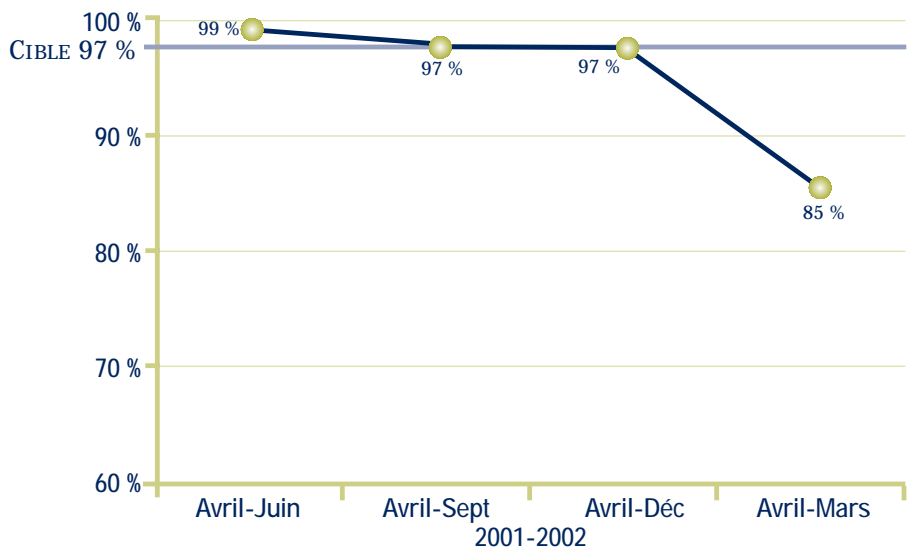
Tous les avis de renouvellement respectent ce délai de 30 jours. Le processus est automatisé pour la majorité des envois. Annuellement, près de 60 000 avis de renouvellement sont ainsi expédiés. De plus, des rappels sont faits lorsque nécessaire.

OBJECTIF DE SERVICE	CIBLE	RÉSULTAT
Avis de renouvellement de permis ou d'inscription transmis au moins trente jours avant l'échéance	Avis transmis dans les délais : 95 %	100 %

D'avril à décembre 2001, le délai de 20 jours était respecté dans 97 % des cas. À la suite des récentes fusions municipales, la Commission a dû suspendre temporairement la délivrance et le transfert des permis de taxi, le temps d'en évaluer l'impact sur la définition des territoires reliés à ces permis. Cela a eu pour effet d'allonger les délais de traitement pour les décisions rendues en février et mars. L'indice global pour l'année a conséquemment chuté à 85 %. Le traitement de ces demandes étant redevenu normal, les délais sont à nouveau rencontrés depuis mars 2002.

OBJECTIF DE SERVICE	CIBLE	RÉSULTAT
Transmission de la décision confirmant le transfert d'un permis de taxi dans les vingt jours ouvrables de la réception de la demande si personne ne s'y est opposé	Décisions transmises dans les délais : 97 %	85 %

TAUX CUMULATIF DE DÉCISIONS TRANSMISES EN MOINS DE 20 JOURS



NOTRE PRIORITÉ : LA SATISFACTION DE NOTRE CLIENTÈLE

Dans ses efforts pour mieux servir sa clientèle, la Commission s'est dotée d'un système de cueillette des plaintes et suggestions.

Toutes les suggestions et plaintes adressées à la Commission sont prises en charge dans ce délai. La Commission tient à confirmer rapidement toute réception de plainte, car ceci démontre l'importance qu'elle y accorde.

OBJECTIF DE SERVICE	CIBLE	RÉSULTAT
Confirmer la prise en charge d'une plainte en moins de deux jours ouvrables	Confirmation de la prise en charge d'une plainte dans les délais : 95 %	100 %

La Commission se fait un devoir de traiter les plaintes dans les meilleurs délais possibles. Elle a répondu à cet objectif pour 90 % des 37 plaintes répertoriées. Une part importante des plaintes a été adressée en février 2002 concernant les délais encourus lors des demandes de transfert de permis de taxi. Elles ont été traitées dans un délai légèrement supérieur en raison de la suspension du traitement de ces demandes pour les motifs expliqués précédemment.

OBJECTIF DE SERVICE	CIBLE	RÉSULTAT
Traitement complet des plaintes en moins de 21 jours	Plaintes traitées entièrement dans les délais : 95 %	90 %

Dans son plan d'amélioration des services, la Commission a prévu optimiser sa gestion des plaintes au cours de 2002-2003.



3

RÉSULTATS DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE

L'impact important de son intervention en matière de sécurité dans le domaine du transport des personnes et des marchandises, la nécessité d'agir comme régulateur économique dans certains domaines ainsi que les énergies à consacrer à la modernisation ont amené la Commission à retenir trois grandes orientations stratégiques pour 1999-2003.

Ces orientations sont :

- 1 Accroître la sécurité dans le transport routier des personnes et des marchandises par véhicule lourd et dans le transport maritime de passagers et accroître la protection du réseau routier.
- 2 Par son rôle de régulateur économique, assurer la disponibilité et la qualité des services de transport à la population tout en mettant en place les changements et nouveautés demandés par le législateur en ce domaine.
- 3 Améliorer la performance organisationnelle de la Commission dans le but d'offrir de meilleurs services aux citoyens.

Afin d'exercer un suivi de ces grandes orientations, des plans d'action détaillés pour la période 2001 à 2003 énumèrent les priorités prévues pour chacune des directions de la Commission. Un calendrier des actions entreprises est suivi régulièrement par le conseil de direction de la Commission. Des tableaux de bord sont aussi accessibles à l'ensemble du personnel sur l'intranet de la Commission, ce qui permet de prendre connaissance des résultats atteints.

orientation 1

LA SÉCURITÉ DANS LE TRANSPORT ROUTIER ET MARITIME

Accroître la sécurité dans le transport routier des personnes et des marchandises par véhicule lourd et dans le transport maritime de passagers et accroître la protection du réseau routier.

La volonté d'améliorer le bilan routier au Québec en réduisant le nombre de décès et de blessés graves, demeurera au cours des prochaines années. La crainte du public en présence de véhicules lourds et l'importance du traitement médiatique des tragédies routières exercent une importante pression pour des actions rapides sur les transporteurs à risque.

Par ses interventions auprès des utilisateurs de véhicules lourds, la Commission contribue à l'atteinte d'une sécurité accrue. Le contrôle de la conformité des personnes inscrites au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, la vérification des connaissances de ceux qui s'inscrivent pour une première fois à titre de transporteurs de personnes, l'imposition de mesures aux transporteurs dangereux, le suivi en entreprise et la sensibilisation sont autant de moyens utilisés à la Commission pour améliorer la sécurité du public.

Dans le domaine du transport maritime de passagers, la Commission intervient par son programme d'inspection annuel des titulaires de permis de même que par des campagnes de sensibilisation du grand public.



Dans le domaine de la sécurité routière, la Commission a instauré des processus lui permettant d'évaluer le dossier des transporteurs dangereux, de décider s'il y a lieu ou non de leur imposer des mesures, de vérifier le respect de ces mesures et de réévaluer la cote.

OBJECTIF

Mettre en place progressivement et adapter au besoin les processus d'évaluation et de décision à l'égard des propriétaires et exploitants de véhicules lourds, de suivi des décisions rendues et celui de réévaluation de cote.

INDICATEUR

Processus mis en place depuis 1999 et adaptés aux changements éventuels de la Loi.

La Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds a été adoptée en juin 1998. Depuis, la Commission a mis en place et améliore constamment les processus nécessaires à l'application de cette loi.

La Commission a entre autres participé à l'élaboration du rapport d'évaluation de la loi déposé à l'Assemblée nationale par le ministre des Transports en juin 2001. Plusieurs des améliorations contenues au bilan et qui concernaient directement la Commission ont déjà été apportées, à la suite de l'adoption, en juin 2001, de la Loi modifiant la Loi sur les transports et la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds. Il s'agit de :

- l'obligation d'obtenir de la Commission l'autorisation de céder ou d'aliéner des véhicules lourds pour les personnes dont le dossier fait l'objet d'une évaluation de comportement. Cette amélioration vise à éviter que des entreprises ne se soustraient à l'application de la loi en se départissant de leurs véhicules avant que la Commission ait pu intervenir;
- l'ajout de l'adresse lors de la consultation du Registre afin de faciliter l'identification des entreprises;
- l'ajout de deux commissaires pour mieux répondre à la demande.

D'autres améliorations ont été introduites. Par exemple, la Commission évalue les connaissances de tout transporteur de personnes qui demande à s'inscrire au Registre. Il arrive maintenant, lorsqu'elle évalue le comportement d'une entreprise, qu'elle lui impose des mesures légères tout en maintenant sa cote « satisfaisant ».

La Commission a également apporté des améliorations à la consultation du Registre tout en rendant ses décisions accessibles sur Internet au moyen d'un moteur de recherche.

En 2001-2002, la Commission a rendu 523 décisions à la suite de vérifications de comportement, 78 transporteurs ont vu leur cote passer de « satisfaisant » à « conditionnel » alors que pour 25 autres, elle est passée à « insatisfaisant ». Parmi les 420 transporteurs dont la cote est demeurée « satisfaisant », plus de 240 se sont vus attribuer des mesures dites légères, certaines ayant été proposées par le transporteur en vue d'une entente.

Enfin, grâce aux mesures d'allègement des processus qu'elle a mis en place et l'ajout des commissaires, la Commission a réduit de 8 à 5 mois ses délais pour rendre une décision.

La Commission apporte une attention toute spéciale au transport de personnes vu le risque important pour les vies humaines. C'est pourquoi elle vise une approche préventive auprès des transporteurs de personnes en évaluant leurs connaissances au moment de leur inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds et en visitant ces entreprises dans les mois suivant cette inscription afin de s'assurer d'une gestion adéquate de la sécurité routière.

OBJECTIF

Sensibiliser les nouveaux transporteurs de personnes à l'importance de gérer la sécurité dans leur entreprise.

Deux indicateurs sont utilisés pour illustrer cet objectif.

INDICATEUR A

Nombre de nouveaux transporteurs ayant fait l'objet d'une évaluation des connaissances avant leur inscription au registre.

La Commission a préparé une grille d'évaluation des connaissances des entreprises qui formulent une demande d'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds dans le domaine du transport de personnes. Alors que les demandeurs de permis de transport par autobus étaient déjà soumis à une appréciation de leurs connaissances en matière de sécurité, ce sont, depuis le 16 mai 2001, tous les nouveaux transporteurs qui veulent s'inscrire dans le domaine du transport de personnes qui font l'objet d'une évaluation. Pour les transporteurs provenant de l'extérieur du Québec, cette évaluation s'effectue par la consultation de sa cote ou l'équivalent dans sa juridiction d'origine.

NOMBRE DE DOSSIERS D'INSCRIPTION DEPUIS LA MISE EN ŒUVRE	212	100 %
DOSSIERS TERMINÉS	181	85 %
Acceptation de l'inscription	177	
Désistement du transporteur	4	
DOSSIERS EN COURS	31	15 %

INDICATEUR B

Nombre de nouveaux transporteurs de personnes dont la mise en place de politiques et de programmes a fait l'objet d'une vérification en entreprise.

La Commission a poursuivi son programme de vérification des entreprises de transport de personnes nouvellement inscrites au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds. Ce programme vise essentiellement à s'assurer que les transporteurs ont bien saisi l'importance de la réglementation relative à la sécurité et qu'ils ont intégré les mesures appropriées dans la gestion de leur entreprise. En cours d'année, un rapport de visite en entreprise a été produit pour 167 nouveaux inscrits. Sont notamment exclus de ces visites les transporteurs de personnes possédant déjà une expérience satisfaisante dans le domaine du transport de personnes et ceux provenant de l'extérieur du Québec.

EXERCICES	INVENTAIRE DU DÉBUT (1 ^{er} AVRIL)	DEMANDES REÇUES	DEMANDES TRAITÉES	INVENTAIRE DE LA FIN (31 MARS)
2000-2001	20	193	124	89
2001-2002	89	186	208	67

Afin de vérifier si les personnes offrant un service de transport maritime de personnes détiennent le permis requis et s'y conforment, la Commission a mis sur pied un programme annuel d'inspection sur le territoire. Ce programme est jumelé à un programme de sensibilisation incitant la population à utiliser les services de titulaires de permis.

OBJECTIF

Vérifier si les transporteurs maritimes de passagers détiennent un permis et s'y conforment.

INDICATEUR

Vérification annuelle de 75 % des titulaires de permis.

EXERCICES	NOMBRE DE TITULAIRES DE PERMIS	NOMBRE VÉRIFIÉS	TAUX	TAUX DE CONFORMITÉ TITULAIRES DE PERMIS
2000-2001	119	94	79 %	87,2 %
2001-2002	116	94	81 %	91,5 %

Le programme consiste à visiter les transporteurs maritimes afin de vérifier s'ils exploitent leur permis conformément aux obligations qui y sont rattachées. Ainsi, pour obtenir et conserver leur permis, les transporteurs doivent :

- posséder les connaissances et expériences requises pour offrir des services de transport maritime de passagers à des fins commerciales;
- utiliser une embarcation conforme aux exigences en matière de sécurité;
- détenir la couverture d'assurance minimale prévue par règlement.

En cours d'exploitation, ils ont aussi l'obligation d'afficher leur permis à la vue de la clientèle avant embarquement.

Le programme s'est poursuivi pour la saison 2001 et a permis de visiter 94 titulaires pour un taux de vérification de 81 %. Seulement 8 titulaires manquaient à l'une de leurs obligations et 5 d'entre eux, qui avaient déjà reçu un avertissement, ont fait l'objet de poursuites pénales.

Le programme a aussi permis d'identifier 36 transporteurs qui opéraient sans permis. De ce nombre, 16 ont cessé leurs activités, 8 ont demandé un permis, les 12 autres feront l'objet d'un contrôle de façon prioritaire lors de la prochaine campagne de vérification. Parmi ces transporteurs, 5 font l'objet de poursuites pénales.

orientation 2

LA RÉGULATION ÉCONOMIQUE

Par son rôle de régulateur économique, assurer la disponibilité et la qualité des services de transport à la population tout en mettant en place les changements et nouveautés demandés par le législateur en ce domaine.

La Commission délivre, modifie, transfère, suspend, annule ou révoque des permis de transport de personnes par taxi, par autobus et des permis de courtage en services de camionnage en vrac et elle reconnaît les regroupements de routiers aux fins du Forum des intervenants de l'industrie du camionnage général.



Concernant le transport par taxi...

L'adoption, le 21 juin 2001, de la Loi concernant les services de transport par taxi vise à accroître la sécurité des usagers et à améliorer la qualité des services offerts dans ce secteur. La Commission a collaboré étroitement aux travaux du ministère des Transports dans l'élaboration de la réglementation devant supporter l'application de la loi qui, lorsqu'elle sera totalement en vigueur, accroîtra les responsabilités de la Commission dans ce secteur de transport.



Concernant le transport par autobus...

Au cours des prochaines années, les activités de la Commission dans le domaine du transport par autobus pourraient être influencées par certains phénomènes sociaux tels que le vieillissement de la population et la popularité accrue de l'autocar pour les déplacements continentaux de touristes. Ces activités pourraient aussi évoluer si le projet de déréglementation discuté depuis quelques années au niveau canadien se concrétise.

34



Concernant le camionnage en vrac...

Dans ce domaine d'activités, la Commission gère le Registre du camionnage en vrac qui permet l'accès aux contrats publics. Elle délivre les permis aux organismes de courtage responsables de distribuer de façon équitable ces contrats à leurs membres.



Concernant les routiers...

La Commission établit la liste des routiers et reconnaît la représentativité des regroupements au Forum. Elle avise le président et le ministre du nombre de voix et de fractions de voix dont chacun des regroupements dispose. La liste des routiers est révisée aux trois ans.

La Commission se doit de répondre à toutes les demandes qui lui sont adressées dans les domaines du transport par autobus et du transport par taxi. Pour ce faire, elle vise à traiter toutes les demandes de ces secteurs selon les lois et règlements en vigueur.

OBJECTIF

Répondre aux demandes reçues dans le domaine du transport par autobus et du transport par taxi.

INDICATEUR

Nombre de demandes traitées.

Pour différents motifs, notamment obtenir, transférer ou modifier un permis, une personne doit introduire une demande à la Commission. Selon le cas, certaines demandes font l'objet d'avis public et peuvent aussi faire l'objet d'une contestation.

Autobus

EXERCICES	INVENTAIRE DU DÉBUT (1 ^{er} AVRIL)	DEMANDES REÇUES	DEMANDES TRAITÉES	INVENTAIRE DE LA FIN (31 MARS)
2000-2001	170	468	530	108
2001-2002	108	428	430	106

Taxi

EXERCICES	INVENTAIRE DU DÉBUT (1 ^{er} AVRIL)	DEMANDES REÇUES	DEMANDES TRAITÉES	INVENTAIRE DE LA FIN (31 MARS)
2000-2001	123	1321	1319	125
2001-2002	125	1041	1064	102

Afin d'obtenir un accès privilégié aux contrats du marché public, les camionneurs en vrac inscrits au Registre du camionnage en vrac doivent être abonnés à un poste de courtage titulaire d'un permis de la Commission. Ceux-ci sont responsables de la répartition du travail dans le cadre des contrats publics. Le Registre comptait 5 922 inscriptions au 31 mars 2002.

OBJECTIF

Répondre aux demandes de permis de courtage en services de camionnage en vrac et aux demandes de renouvellement.

INDICATEUR

Nombre de demandes traitées.

Au printemps 2001, la Commission a reçu des demandes de permis ainsi que des demandes de renouvellement de permis. Les permis émis sont valides pour une période de 3 ans. Au 31 mars 2002, 94 permis étaient en vigueur.

Demandes de permis

EXERCICES	INVENTAIRE DU DÉBUT (1 ^{er} AVRIL)	DEMANDES REÇUES	DEMANDES TRAITÉES	INVENTAIRE DE LA FIN (31 MARS)
2000-2001	95	25	108	12
2001-2002	12	2	11	3

Demandes de renouvellement de permis

EXERCICES	INVENTAIRE DU DÉBUT (1 ^{er} AVRIL)	DEMANDES REÇUES	DEMANDES TRAITÉES	INVENTAIRE DE LA FIN (31 MARS)
2000-2001	81	20	80	21
2001-2002	21	0	14	7

La Loi modifiant la Loi sur les transports (projet de loi 135) a été adoptée le 16 juin 2000. Cette loi a créé le Forum des intervenants de l'industrie du camionnage général. Ce forum est un mécanisme qui permet d'établir un dialogue continu entre les routiers et les donneurs d'ouvrage afin de mettre les problèmes d'affaires en lumière et trouver les solutions appropriées.

OBJECTIF

Mettre en place les processus requis dans le cadre de la création du Forum des intervenants de l'industrie du camionnage général.

INDICATEUR

Processus mis en place selon les exigences et échéanciers prévus.

Dans le cadre du Forum des intervenants de l'industrie du camionnage général, la Commission a pour rôle d'établir la liste des routiers et de reconnaître les regroupements qui pourront les représenter au Forum. Elle attribue aux regroupements reconnus le nombre de voix et de fractions de voix dont chacun dispose au Forum. La liste des routiers est révisée aux trois ans.

En 2000-2001, la Commission a produit une liste des routiers et procédé à la mise en place du processus menant à la reconnaissance des regroupements de routiers.

Une décision reconnaissant trois regroupements de routiers fut rendue le 7 décembre 2001. Deux demandes de révision de cette décision ont été déposées par la suite. Au 31 mars 2002, ces demandes étaient devant la Commission. Cette situation n'empêche pas le Forum actuel de poursuivre ses activités avec ses membres nommés temporairement.

La Loi concernant les services de transport par taxi (projet de loi 163) a été adoptée le 21 juin 2001. En cours d'année, la Commission a respecté les exigences reliées aux articles déjà en vigueur.

OBJECTIF

Mettre en place les processus selon les exigences et les échéanciers prévus à la Loi concernant les services de transport par taxi.

INDICATEUR

Processus mis en place.

Depuis l'adoption de la loi, la Commission a :

- diffusé à son personnel une première formation générale sur la loi;
- révisé son réseau de mandataires pour la vérification et le scellage des taximètres. Avant l'entrée en vigueur de la loi, plus de la moitié de ceux-ci étaient des ligues et ces dernières ont été dissoutes lors de l'entrée en vigueur des articles de la loi relatifs aux nouvelles associations;
- nommé le président du conseil d'administration provisoire de l'Association professionnelle des chauffeurs de taxi du Québec;
- participé à l'élaboration de la réglementation découlant de la loi.

Avec l'entrée en vigueur éventuelle des règlements d'application et de l'ensemble de la loi, la Commission se prépare à faire face à de nombreux changements par l'ajustement rapide de ses processus.

LA PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE ET SERVICES AUX CITOYENS

Améliorer la performance organisationnelle de la Commission dans le but d'offrir de meilleurs services aux citoyens.

L'entrée en vigueur de la Loi sur l'administration publique encourage la Commission à poursuivre ses efforts d'amélioration de services aux citoyens. Dans le cadre de cette nouvelle loi, elle est appelée à présenter ses objectifs de services et de résultats à l'Assemblée nationale et à en répondre publiquement. La Commission, qui s'était déjà engagée dans une démarche d'amélioration de son fonctionnement et de sa gestion, a poursuivi l'implantation de ce mode de gestion axé sur les résultats, à partir des commentaires et suggestions du personnel et des gestionnaires.

Depuis quelques années déjà, un questionnaire était offert aux visiteurs afin de recueillir leur opinion sur les services reçus. Cette année, la Commission a mené un sondage qui lui permet de connaître la satisfaction de l'ensemble de ses clients en regard des objectifs annoncés dans sa Déclaration de services aux citoyens.

OBJECTIF

Mettre en place un mécanisme permanent de cueillette d'informations pour connaître la satisfaction de la clientèle eu égard aux objectifs de service annoncés.

INDICATEUR

Mécanisme de cueillette d'informations en place.

Le sondage téléphonique a été administré par une firme externe durant le mois de mars 2002 auprès de 1 200 transporteurs faisant affaire avec la Commission. Lorsque la Commission aura mis en place les différentes mesures prévues à son plan d'amélioration, elle pourra répéter un tel sondage afin de mesurer les progrès réalisés. La présentation des résultats de la Déclaration de services aux citoyens contenue au présent rapport incorpore les principales constatations du sondage.

Comme elle se veut à la fine pointe des nouvelles technologies de l'information et des communications, la Commission prévoit ajouter continuellement de nouveaux services en ligne à son site Internet.

OBJECTIF

Offrir de nouveaux services en ligne à partir du site Internet de la Commission.

INDICATEUR

Les services disponibles.

Depuis le 26 mars 2002, les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds peuvent faire directement la mise à jour de leur inscription au Registre et acquitter les frais au moyen du service en ligne disponible sur le site Internet de la Commission. Cet ajout, en plus de faciliter le processus de renouvellement, améliorera les délais de traitement.

De plus, depuis le 20 décembre 2001, les internautes peuvent consulter les quelque 60 000 décisions rendues par la Commission. Ces services s'ajoutent à la consultation du Registre qui a été améliorée en permettant la recherche par ville et à la consultation de la liste des intermédiaires en services de transport.

La Loi sur l'administration publique, sanctionnée au mois de mai 2000, instaure un nouveau cadre de gestion axé sur l'atteinte des résultats, sur le respect de la transparence et sur une imputabilité accrue devant l'Assemblée nationale et la population, notamment par la reddition de comptes. C'est dans cette optique que la Commission s'est dotée de différents outils de gestion répondant aux exigences de la Loi.

OBJECTIF

Mettre en œuvre le nouveau cadre de gestion gouvernemental selon les exigences de la Loi sur l'administration publique.

INDICATEUR

Production de la Planification stratégique et de la Déclaration de services aux citoyens.

La Planification stratégique 1999-2003 a été déposée à l'Assemblée nationale par le ministre des Transports, selon l'échéancier prévu à la Loi sur l'administration publique, soit en mars 2001.

La publication de la Déclaration de services aux citoyens a rencontré, elle aussi, l'échéancier de la Loi sur l'administration publique, soit au début du mois d'avril 2001. Une copie du dépliant a été transmise à toutes les personnes déjà inscrites aux fichiers de la Commission. De plus, il est disponible dans les présentoirs de la Commission et est remis à tout nouveau client. Des affiches sont aussi présentes dans les aires d'accueil des visiteurs. La Déclaration des services aux citoyens est également disponible sur le site Internet de la Commission.

La mise en place de tableaux de bord de gestion et un suivi régulier en conseil de direction permettent de s'assurer de l'atteinte des objectifs annoncés dans la Planification stratégique et la Déclaration de services aux citoyens.

La moyenne d'âge actuelle du personnel et les départs à la retraite anticipés au cours des prochaines années, jumelés à l'orientation de faire place aux jeunes, nécessitent de planifier cette transition à la Commission. Pour ce faire, des gestes concrets doivent être posés pour s'assurer d'investir les efforts et la formation nécessaires à cette fin.

OBJECTIF

Planifier la relève de la main-d'œuvre et le maintien de l'expertise.

INDICATEUR

Plan de relève et de maintien de l'expertise en 2001-2002.

Afin de cerner la problématique des changements occasionnés par les départs prévus au cours des prochaines années, la Commission a procédé à la réalisation de son portrait de main-d'œuvre. Ceci lui permettra de dégager les actions à initier pour bénéficier, en tout temps, des ressources qualifiées et en nombre suffisant pour la réalisation de ses objectifs.



LES TRANSPORTEURS ET ORGANISMES

Le nombre de clients de la Commission, qu'ils soient inscrits à l'un des registres ou titulaires d'un permis, est stable à 64 000 depuis l'année 1999-2000, année où le Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds a été complété. Depuis, le nombre de transporteurs ou d'entreprises qui viennent s'inscrire à la Commission est sensiblement le même que ceux qui décident de ne pas renouveler leur inscription.

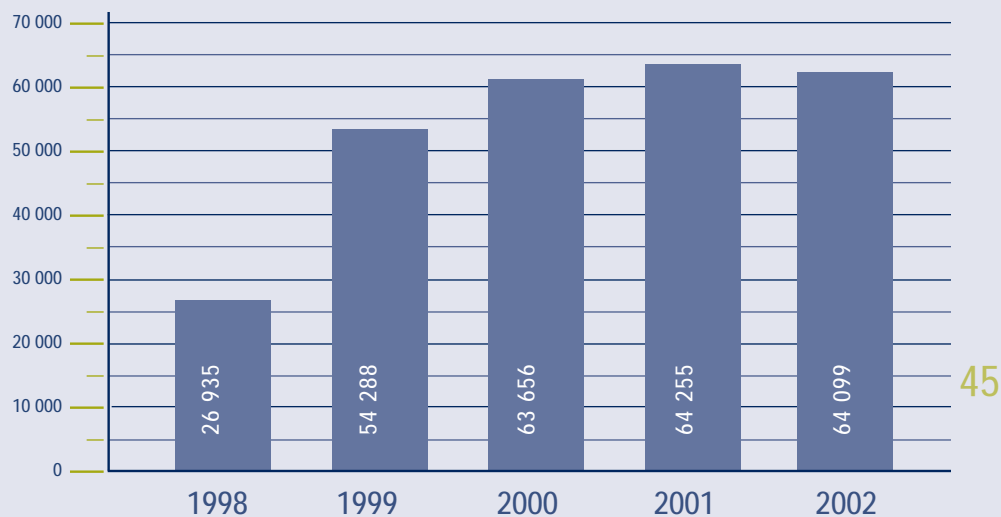
Au 31 mars 2002, 56 552 personnes ou entreprises, dont 88 % du Québec, étaient inscrites au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds. Les transporteurs inscrits au Registre du camionnage en vrac ou à la liste des routiers et les titulaires de permis de transport par autobus sont également inscrits à ce registre.

Le second groupe en importance numérique est constitué des 6 564 titulaires de permis de transport par taxi.

4

STATISTIQUES ADMINISTRATIVES

LES TRANSPORTEURS ET ORGANISMES
FAISANT AFFAIRE AVEC LA COMMISSION



LES INSCRIPTIONS AU REGISTRE DES PROPRIÉTAIRES ET
DES EXPLOITANTS DE VÉHICULES LOURDS SELON LE STATUT

STATUT	INSCRIPTIONS
Propriétaire	5 755
Exploitant	2 263
Propriétaire et exploitant	48 534
TOTAL	56 552

Les inscriptions au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds et à la liste des intermédiaires en services de transport selon le territoire d'origine.

TERRITOIRE	PROPRIÉTAIRES ET EXPLOITANTS DE VÉHICULES LOURDS				INTERMÉDIAIRES		
	PROPRIÉTAIRE	EXPLOITANT	PROPRIÉTAIRE ET EXPLOITANT	TOTAL		TOTAL	
Québec	5 435	1 795	42 346	49 576	87,7 %	1 347	88,3 %
Terre-Neuve	2	1	68	71	0,1 %	0	0,0 %
Nouvelle-Écosse	6	19	194	219	0,4 %	3	0,2 %
Île-du-Prince-Édouard	3	2	48	53	0,1 %	1	0,1 %
Nouveau-Brunswick	20	26	494	540	1,0 %	14	0,9 %
Ontario	188	188	2 835	3 211	5,7 %	112	7,3 %
Manitoba	6	14	116	136	0,2 %	0	0,0 %
Saskatchewan	2	5	76	83	0,1 %	0	0,0 %
Alberta	11	21	172	204	0,4 %	9	0,6 %
Colombie-Britannique	7	12	123	142	0,3 %	7	0,5 %
Yukon	1	0	0	1	0,0 %	0	0,0 %
États-Unis	74	180	2 062	2 316	4,1 %	32	2,1 %
TOTAL	5 755	2 263	48 534	56 552	100 %	1 525	100 %

LES INSCRIPTIONS AU REGISTRE DU CAMIONNAGE EN VRAC

INSCRIPTIONS	
Transporteurs inscrits	5 922
TOTAL	5 922

46

LES TITULAIRES ET LES PERMIS PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

SECTEUR D'ACTIVITÉ	TITULAIRES ¹	PERMIS
Transport par autobus	512	1 436
Transport par taxi	6 564	8 452
Courtage en vrac	79	94
Transport maritime	123	213
Transport ferroviaire ²	10	10
TOTAL	7 288	10 205

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 Certificats d'aptitude.

LES TITULAIRES ET PERMIS DE TRANSPORT
PAR AUTOBUS SELON LA CATÉGORIE DE PERMIS

CATÉGORIE DE PERMIS	TITULAIRES	PERMIS
Transport urbain	35	41
Transport interurbain	58	170
Transport aéroportuaire	23	46
Transport touristique	36	77
Transport scolaire	136	185
Transport par abonnement	194	275
Transport nolisé	306	608
Location	34	34
TOTAL RÉEL	512 ¹	1 436

¹ Un titulaire n'est compté qu'une fois s'il détient plusieurs catégories de permis.

LES CORPORATIONS RÉGIONALES ET
LES PERMIS DE COURTAGE EN VRAC SELON LA RÉGION

RÉGION	CORPORATIONS RÉGIONALES	PERMIS DE COURTAGE
Bas-Saint-Laurent – Gaspésie	–	8
Saguenay – Lac-Saint-Jean	1	6
Québec – Chaudière-Appalaches	1	17
Mauricie – Bois-Francs	1	8
Estrie	1	10
Montérégie – Laurentides – Lanaudière	1	23
Outaouais	–	6
Abitibi-Témiscamingue	–	8
Côte-Nord	–	6
Montréal-Laval	–	2
TOTAL	5	94

LES TITULAIRES ET PERMIS DE TRANSPORT PAR TAXI SELON LA CATÉGORIE DE PERMIS

AGGLOMÉRATIONS	TITULAIRES	PERMIS
1 - Boucherville	16	17
2 - Longueuil	290	343
3 - Candiac - Laprairie	9	15
4 - Cowansville	9	14
5 - Est de Montréal	292	319
6 - Joliette	26	32
7 - Lachute	12	13
8 - Laval	186	207
9 - Matane	14	14
10 - Mont-Joli	10	10
11 - Montréal	3 142	3 863
12 - Ouest de Montréal	241	263
13 - Rivière-du-Loup	5	15
14 - St-Eustache	35	38
15 - St-Jérôme	45	46
16 - Sorel	40	44
17 - Terrebonne	32	33
18 - Thetford Mines	5	8
19 - Victoriaville	25	25
20 - Alma	8	16
21 - Côte-Nord	24	24
22 - Beauharnois	6	7
23 - Beloeil	19	19
24 - St-Bruno	14	14
25 - Charlesbourg	38	38
26 - Châteauguay	44	50
27 - La Baie	4	11
28 - Dolbeau - Mistassini	3	9
29 - Drummondville	31	35

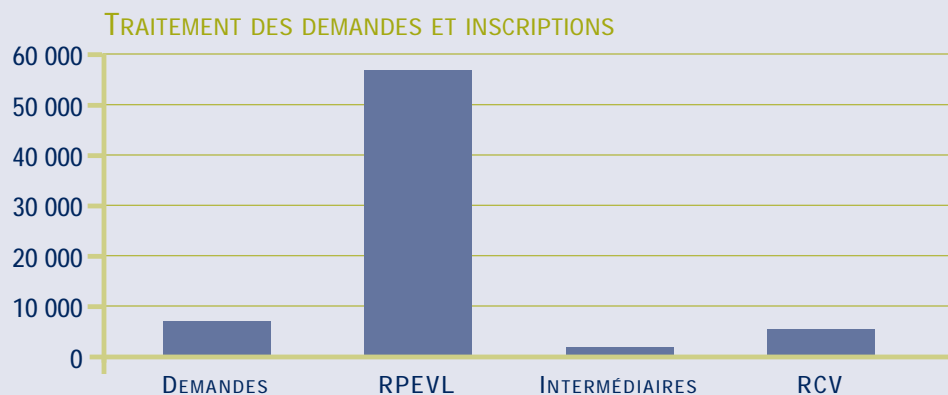
AGGLOMÉRATIONS	TITULAIRES	PERMIS
30 - Est du Québec	51	51
31 - Gaspé	4	14
32 - Repentigny	23	24
33 - Granby	42	47
34 - Hull	9	84
35 - Lévis - Lauzon	47	49
36 - Québec	380	431
37 - Rimouski	43	45
38 - Ste-Foy - Sillery	65	100
39 - St-Hyacinthe	36	36
40 - Trois-Rivières	74	78
41 - St-Jean	40	48
42 - Shawinigan	12	33
43 - Sherbrooke	83	84
44 - Valleyfield	35	36
45 - Amos	9	14
46 - Chibougamau	11	11
47 - Matagami	1	3
48 - Rouyn-Noranda	40	47
49 - Val-d'Or	30	35
50 - La Tuque	3	13
51 - Ouest du Saguenay	29	30
52 - Saguenay	34	38
53 - Sept-Îles	26	31
54 - Ste-Thérèse	36	36
55 - Gatineau	9	38
56 - Le Gardeur	7	13
57 - Vaudreuil	19	21

SOUS-TOTAL AGGLOMÉRATIONS	5 781	7 032
SOUS-TOTAL RÉGIONS	555	866
Limousine et limousine de grand luxe	4	4
Limousine de grand luxe	77	161
Service spécialisé limousine	88	94
Service spécialisé	1	1
Service touristique	1	1
Restreint baptême, mariage, funérailles	117	237
Restreint automobile antique	25	56
SOUS-TOTAL SPÉCIALISÉS ET RESTREINTS	258	554
TOTAL	6 564 ¹	8 452

¹ Un titulaire n'est compté qu'une fois s'il détient plusieurs catégories de permis.

LES DEMANDES ET LES INSCRIPTIONS

Les nouveaux mandats assumés par la Commission au cours des dernières années ont eu un impact important sur ses activités principalement constituées jusqu'alors du traitement de demandes. Ainsi, en plus de cette tâche qui se poursuit, la Commission traite annuellement près de 65 000 inscriptions ou mises à jour aux différents registres ou à la liste des intermédiaires en services de transport.



LES INSCRIPTIONS ET LES MISES À JOUR AU REGISTRE DES PROPRIÉTAIRES ET DES EXPLOITANTS DE VÉHICULES LOURDS

Inscriptions	5 490
Mises à jour	51 062
TOTAL	56 552

Transporteurs inscrits au 31 mars

LES INSCRIPTIONS ET LES MISES À JOUR À LA LISTE DES INTERMÉDIAIRES EN SERVICES DE TRANSPORT

Inscriptions	200
Mises à jour	1 325
TOTAL	1 525

Le nombre de demandes qui était à la baisse depuis plusieurs années est marqué d'une importante hausse en 2001-2002. Cette hausse provient du nombre plus élevé d'affaires introduites par la Commission. Il s'agit surtout de demandes de radiation du Registre du camionnage en vrac et de demandes de vérification de comportement visant des transporteurs inscrits au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds.

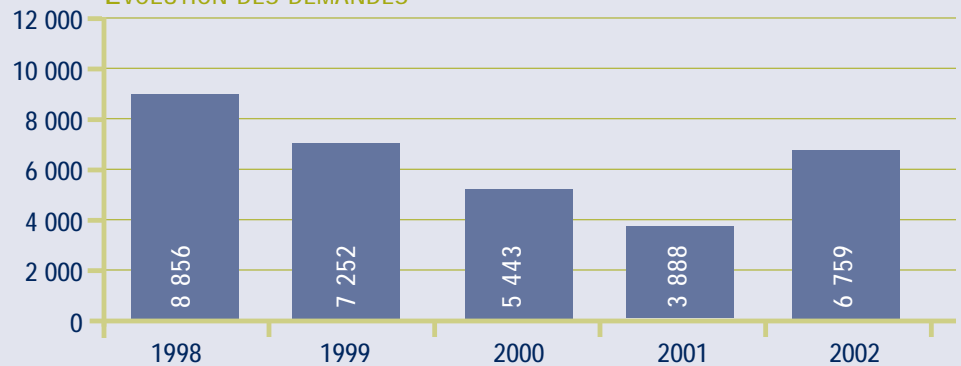
Le secteur du transport par taxi est le secteur comptant le plus de demandes principales introduites par un titulaire de permis soit 39 % du total. Il s'agit en grande partie de demandes de transfert de permis.

LE SOMMAIRE DES DEMANDES

Demandes principales et constats administratifs ¹	2 924
Demandes accessoires	100
Affaires introduites par la Commission	3 478
Sous-total	6 502
Observations	257
TOTAL	6 759

¹ *Constats non reliés à une demande.*

ÉVOLUTION DES DEMANDES

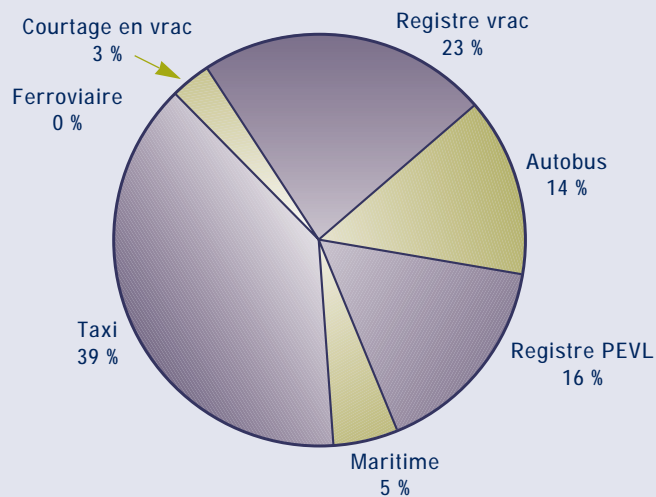


LES DEMANDES PRINCIPALES ET LES CONSTATS ADMINISTRATIFS PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

50

SECTEUR D'ACTIVITÉ	DEMANDES ET CONSTATS
Autobus	423
Registre PEVL ¹	473
Maritime	134
Taxi	1 127
Ferroviaire	0
Courtage en vrac	90
Registre vrac	677
TOTAL	2 924

¹ *Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds*



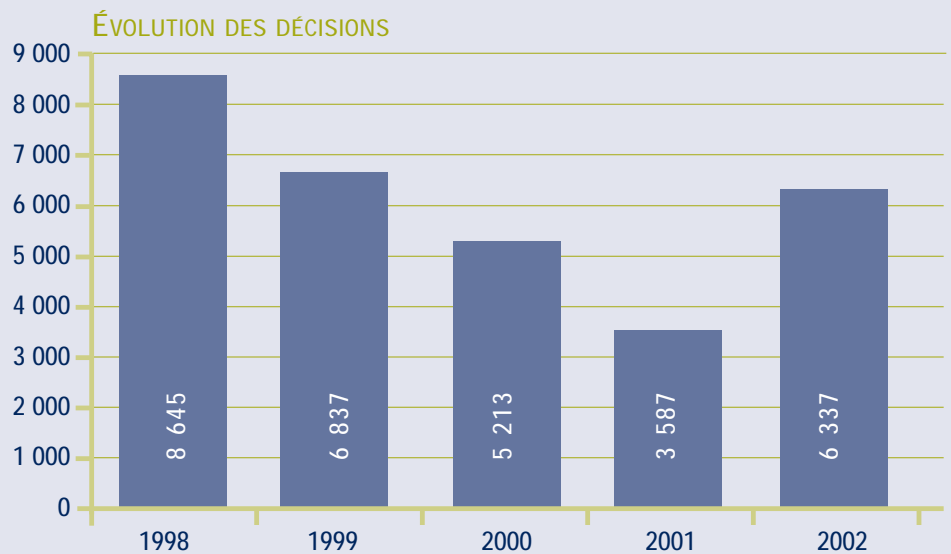
LES DÉCISIONS

Les décisions et les constats administratifs (*façon de clore le traitement d'une demande lorsque celui-ci ne comporte pas de décision*) étant liés aux demandes, leur nombre subit la même forte hausse en 2001-2002. Le Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds et le Registre du camionnage en vrac marquent les plus fortes augmentations et regroupent près de 60 % des 6 337 décisions et constats administratifs.

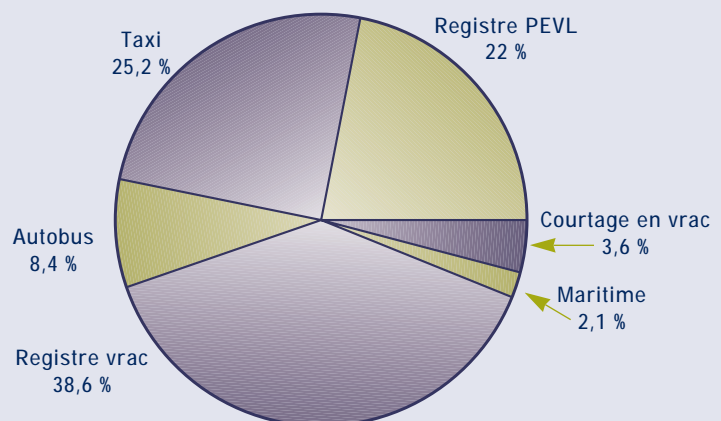
De façon plus spécifique, les données sur les décisions rendues en regard de vérification de comportement d'utilisateurs de véhicules lourds inscrits au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds montrent que la Commission a modifié la cote de 103 d'entre eux et imposé des mesures à 243 autres.

LE SOMMAIRE DES DÉCISIONS

Décisions sur dossier	1 810
Décisions à la suite d'une audience publique	915
Décisions sur demande accessoire	92
Décisions sur révision	11
Décisions par personnes désignées	1 485
Constats administratifs	2 024
TOTAL	6 337



LES DÉCISIONS PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ



LES DÉCISIONS ET LES CONSTATS ADMINISTRATIFS PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

SECTEUR D'ACTIVITÉ	ACCORDÉES	ACCORDÉES EN PARTIE	DÉSISTEMENTS	REJETÉES	PENDANTES	AUTRES	CONSTATS	TOTAL
Autobus	372	5	22	20	0	4	109	532
Taxi	1 282	7	35	37	0	90	145	1 596
Registre PEVL	635	2	340	85	0	30	302	1 394
Courtage en vrac	143	0	13	3	1	5	64	229
Maritime	130	0	1	2	0	0	2	135
Ferroviaire	2	0	0	0	0	0	0	2
Registre vrac	1 024	1	10	3	0	9	1 402	2 449
TOTAL	3 588	15	421	150	1	138	2 024	6 337

LES DÉCISIONS DE SANCTION DANS LE SECTEUR DU TAXI

NATURE DE LA SANCTION	NOMBRE DE DÉCISIONS
Les suspensions à la suite d'une infraction relative au taximètre	254
Les autres suspensions ou révocations	12
TOTAL	266

LES VÉRIFICATIONS DE COMPORTEMENT DES PROPRIÉTAIRES ET DES EXPLOITANTS DE VÉHICULES LOURDS SELON LA DÉCISION RENDUE

DÉCISION	TOTAL
Cote maintenue : satisfaisant	420
Cote modifiée : conditionnel	78
Cote modifiée : insatisfaisant	25
TOTAL	523

Parmi les 420 demandes dont la cote a été maintenue à satisfaisant, 243 étaient assorties de mesures légères.

En plus des 523 demandes pour lesquelles une décision a été rendue, 98 demandes ont été annulées compte tenu qu'il n'y avait pas lieu de donner suite.



5

APPLICATION DES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES

L'APPLICATION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

La politique linguistique 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 clients.

Dans le but d'appuyer son objectif de rédiger dans un langage simple, clair, accessible et dans un français de qualité tout document destiné aux clientèles externes, la Commission a offert une formation de « Rédaction claire et conviviale » à plusieurs employés susceptibles d'avoir des communications écrites avec les clientèles.

En octobre 2001, la Commission a adopté une politique interne sur la révision et la transmission des communications écrites. Cette politique spécifie que tout document destiné aux clientèles externes doit être révisé, allégé et vulgarisé par la Direction de l'inspection, des études et des communications et faire l'objet d'un sondage auprès de la clientèle visée afin de confirmer sa clarté avant de diffuser le document sur une grande échelle.

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, la Commission poursuit son rôle exemplaire en matière de francisation des technologies de l'information.

Soulignons qu'aucune plainte n'a été soumise à la considération du comité de la politique linguistique.

L'ÉVALUATION DU PLAN D'ACTION pour la protection des renseignements personnels

Tel qu'annoncé dans son rapport annuel 2000-2001, la Commission a mis en application les priorités suivantes lors de l'exercice financier 2001-2002 :

- elle a complété son audit informationnel eu égard à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (ci-après appelée « Loi sur l'accès ») pour toutes ses directions, lequel n'a donné lieu qu'à quelques recommandations dont plusieurs ont déjà été mises en application;
- elle a modifié certaines dispositions législatives de façon à rendre publics des renseignements personnels;
- elle a sensibilisé son personnel à l'importance de la protection des renseignements personnels;
- elle a pris des mesures de protection des dossiers d'employés;
- elle a réalisé, tel que recommandé par le Comité interministériel de protection des renseignements personnels, un diagnostic sur la conformité des profils d'accès aux renseignements nominatifs du fichier du suivi des effectifs de la Commission, en regard de la Loi sur l'accès, lequel s'est révélé conforme totalement puisque l'auditeur a conclu que les droits d'accès répondent adéquatement aux exigences de la Loi sur l'accès. L'auditeur a recommandé, au surplus, de faire signer un engagement de confidentialité par le personnel informaticien et la mise à jour de la déclaration de fichiers de renseignements personnels;
- elle a élaboré un plan d'action global en matière de protection des renseignements personnels.

Pour l'exercice 2002-2003, les priorités de ce plan viseront :

- la formation du personnel sur le nouveau cadre juridique en matière de protection des renseignements personnels;
- la création d'outils d'application de la Loi sur l'accès à l'information du personnel;
- la sensibilisation constante du personnel, notamment par la signature d'un engagement à la confidentialité;
- la poursuite de l'application des exigences spécifiques de la Loi sur l'accès, telle la mise à jour de la déclaration de fichiers de renseignements personnels;
- la continuité de la mise en place des recommandations de la Commission d'accès à l'information.

LE PROGRAMME D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ pour les membres de groupes cibles

Au cours de l'année 2001-2002, la Commission a poursuivi ses efforts afin d'assurer une meilleure représentation des diverses composantes de la société dans la fonction publique.

Ainsi, en ce qui concerne l'embauche d'employés réguliers, l'objectif gouvernemental de 25 % de représentativité des groupes cibles a été largement dépassé en atteignant un taux de 32 %. Pour ce qui est des employés occasionnels, la Commission est également fière d'avoir réalisé un taux d'embauche de 20,8 % de membres de groupes cibles, et ce, malgré les difficultés d'attraction causées par la précarité de ces emplois.

De plus, l'objectif visé par le plan d'embauche gouvernemental concernant les personnes handicapées est d'atteindre un taux de représentation de 2 % de personnes handicapées parmi notre effectif. Or, la Commission compte à son emploi cinq personnes handicapées lesquelles représentent 3,4 % de l'effectif régulier en place.

SUIVI DES NOMINATIONS 2001-2002

STATUT D'EMPLOI ¹	MEMBRES DE COMMUNAUTÉS CULTURELLES	ANGLOPHONES	AUTOCHTONES	AUTRES GROUPES		NON MEMBRES	TOTAL
				FEMMES	PERSONNES HANDICAPÉES		
Régulier	5	1	0	9	1	7	23
Occasionnel	4	1	0	15	1	7	28
Stagiaire	0	0	0	2	0	0	2
TOTAL	9	2	0	26	2	14	53

¹ Les étudiants référés par la Direction du placement étudiant ne sont pas comptabilisés dans ce tableau.

LA POLITIQUE CONCERNANT l'usage du tabac

L'Assemblée nationale du Québec sanctionnait le 17 juin 1999 la Loi sur le tabac portant notamment sur l'usage du tabac dans les lieux publics. L'entrée en vigueur des nouvelles dispositions de la loi interdit de fumer dans les milieux de travail, mais prévoit néanmoins la possibilité pour l'employeur d'aménager des fumeurs désignés à cette fin afin de mieux protéger la santé et le bien-être de tous.

En 2001-2002, aucune plainte n'a été portée et aucune infraction n'a été constatée. En ce qui a trait à l'aide disponible aux fumeurs intéressés à cesser de fumer, aucun membre du personnel n'a eu recours à ce service cette année.



ANNEXES

a n n e x e 1

LES LOIS ET LES RÈGLEMENTS
administrés en tout
ou en partie par la Commission

LES LOIS

- Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds (L.R.Q., c. P-30.3)
- 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 les conseils intermunicipaux de transport dans la région de Montréal (L.R.Q., c. C-60.1)
- Loi sur les cités et villes (L.R.Q., c. C-19)
- Code municipal du Québec (L.R.Q., c. C-27.1)
- Loi sur les sociétés de transport en commun (L.Q. 2001, c. 23)

LES RÈGLEMENTS ET DÉCRETS PARTICULIERS ¹

RÈGLEMENTS	MODIFICATIONS				
	RÉSOLUTION A.C. OU DÉCRET	DATE A.C. OU DÉCRET	N°	REFFÉRENCE 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
	1197-99	1999-10-20	45	5170	1999-11-03
Décret concernant l'exclusion de certains biens et matières de la définition de « transport routier des marchandises »	944-2000	2000-07-26	32	5404	2000-08-09
Règlement sur les exigences applicables aux comaissements	1198-99	1999-10-20	45	5172	1999-11-03
Règlement sur les exigences applicables aux documents d'expédition et aux contrats de location et de services	61-2001	2001-01-24	6	1244	2001-02-07
Règlement sur le courtage en services de camionnage en vrac	1483-99	1999-12-17	52B	6761	1999-12-23
	1402-2000	2000-11-29	50	7334	2000-12-13
Règlement sur le contrat de transport forestier	708-2000	2000-06-07	25	3651	2000-06-21
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
	1198-99	1999-10-20	45	5172	1999-11-03
Règlement sur le transport par autobus ³	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
	671-2001	2001-05-30	24	3573	2001-06-13
Règlement sur l'accroissement temporaire du nombre d'autobus affectés au transport des touristes transitant par les aéroports internationaux de Montréal, l'aéroport international Jean-Lesage et les ports de Montréal et de Québec	927-2001	2001-08-09	33	6039	2001-08-15
Règlement sur le transport par taxi ³	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

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
	1218-97	1997-09-17	42	6482	1997-10-08
	986-2000	2000-08-16	35	5678	2000-08-30
	701-2001	2001-06-06	25	3764	2001-06-20
	ERRATUM	2001-07-25	30	5483	2001-07-25
Les tarifs du transport privé par taxi	2-1998	1998-06-29	31	4653	1998-07-29
	1-2000	2000-03-02	13	1765	2000-03-29
Décret concernant la suspension de l'obligation faite aux titulaires de permis de taxi de payer la cotisation annuelle de la ligue de propriétaires de taxi de leur agglomération	142-01	2001-02-21	10	1573	2001-03-07
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
	1483-99	1999-12-17	52B	6761	1999-12-23
Règlement sur la procédure de la Commission des transports du Québec	11-1998	1998-10-19	46	6006	1998-11-11
	9-1999	1999-12-15	6	1025	2000-02-09
	2-2001	2001-10-11	1	169	2002-01-03
Règles de pratique et de régie interne de la Commission des transports du Québec ³	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

LES RÈGLEMENTS ET DÉCRETS PARTICULIERS (suite)

RÈGLEMENTS	MODIFICATIONS				
	RÉSOLUTION A.C. OU DÉCRET	DATE A.C. OU DÉCRET	N ^o	RÉFÉRENCE ² G.O.Q. PAGE	DATE DE PUBLICATION
Règles de pratique et de régie interne de la Commission des transports du Québec (suite)	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
	1483-99	1999-12-17	52B	6761	1999-12-23
	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

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.

¹ À jour au 31 mars 2002.

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

³ 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.

LES PRINCIPES¹ et autres résolutions particulières en vigueur

PRINCIPES EN VIGUEUR	RÉFÉRENCE ²	No	PAGE	DATE
Concernant la conférence préparatoire	C.T.Q. I-2-1982	33	1429	1982-09-25

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.

Autre résolution adoptée en vertu de l'article 135 de la Loi concernant les services de transport par taxi

- Résolution 1-2001 du 2 août 2001 concernant la nomination d'un membre sur le conseil d'administration provisoire de l'Association professionnelle des chauffeurs de taxi du Québec.

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.

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.

67

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.



DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES

Les informations contenues dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Les résultats et les données du rapport annuel de gestion 2001-2002 de la Commission des transports du Québec :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de l'organisme;
- présentent les objectifs, les cibles à atteindre et les résultats;
- présentent des données pour lesquelles un examen effectué par une firme externe n'a rien révélé qui puisse porter à croire qu'elles ne sont pas fiables.

Rien ne me porte à croire que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ne correspondent pas à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2002.

Nicole Poupart

Présidente de la Commission des transports du Québec

Québec, juin 2002

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 2002. 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 du Canada. 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 le 31 mars 2002 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 conventions ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

La vérificatrice générale par intérim,

Doris Paradis, CA

Québec, le 21 mai 2002

REVENUS ET DÉPENSES
DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2002

	<u>2002</u>	<u>2001</u>
REVENUS VIRÉS AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU		
Droits, frais et dépens afférents aux permis (note 3)	5 093 139 \$	5 110 887 \$
Placements médias	106 150	131 488
Autres	136 975	146 629
	<u>5 336 264 \$</u>	<u>5 389 004 \$</u>
DÉPENSES ASSUMÉES PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC		
Traitements et autres rémunérations	7 798 530 \$	7 737 887 \$
Loyers	1 168 450	1 164 965
Services professionnels et administratifs	891 907	498 579
Transport et frais de communication	718 246	665 659
Publication d'avis juridiques	172 594	144 013
Entretien et réparations	323 795	237 564
Fournitures et approvisionnements	123 916	109 039
Matériel et équipement	261 022	113 975
Amortissement des immobilisations	465 624	353 557
Autres	27 888	18 190
	<u>11 951 972 \$</u>	<u>11 043 428 \$</u>

Pour la Commission

Nicole Poupart,
Présidente

Alain Couture,
Chef du Service des ressources
financières et matérielles

ÉTAT
FINANCIER

Notes complémentaires

31 mars 2002

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 des 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

L'état financier de la Commission a été préparé par la direction selon la méthode de la comptabilité d'exercice et les conventions comptables énoncées ci-dessus. Cet état comprend des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

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

Les dépenses assumées par le gouvernement du Québec sont inscrites selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Les dépenses comprennent le coût des biens et services acquis au cours de l'exercice, à l'exception des immobilisations pour lesquelles un amortissement annuel est comptabilisé selon une méthode linéaire en fonction de leur durée de vie utile :

CATÉGORIE	DURÉE
Matériel et équipement de bureau	5 ans
Équipement informatique	3 ans

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.

Les opérations de la Commission, étant des opérations du Fonds consolidé du revenu, aucun bilan n'est présenté et ses revenus et dépenses sont également divulgués dans les états financiers du gouvernement du Québec (élément 4 du programme 2 du ministère des Transports).

3. Droits, frais et dépens afférents aux permis

Ce poste comprend un montant de 611 146 \$ (2001 : 269 936 \$) 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 et physiques de 125 446 \$ (2001 : 166 900 \$) ainsi qu'un montant de 171 138 \$ (2001 : 202 911 \$) au titre de permis et vignettes IFTA et des amendes impayées 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 53 707 \$ (2001 : 51 270 \$).

Ces montants, perçus à titre de mandataire conformément aux ententes préétablies entre les parties, n'apparaissent pas dans l'état financier de la Commission.

5. Éventualité

Une action en cour supérieure totalisant 200 000 \$ a été intentée en 2000 contre la Commission et la Société de l'assurance automobile du Québec. Selon la Commission, aucun passif important ne peut résulter de cette action, en conséquence aucune provision pour perte éventuelle n'est comptabilisée.