

COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC

RAPPORT  
ANNUEL  
DE GESTION

2002  
2003



COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC

**RAPPORT  
ANNUEL  
DE GESTION**

2002  
2003

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](http://www.ctq.gouv.qc.ca)

Dépôt légal – 2003  
Bibliothèque nationale du Québec  
Bibliothèque nationale du Canada  
ISBN 2-550-40787-3

© Gouvernement du Québec

Monsieur Michel Bissonnet  
Président de l'Assemblée nationale  
Hôtel du Gouvernement  
Québec

Monsieur Yvon Marcoux  
Ministre des Transports  
Hôtel du Gouvernement  
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le Rapport annuel de gestion de la Commission des transports du Québec pour l'exercice financier 2002-2003.

Veillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les plus distingués.

Le ministre des Transports,

  
YVON MARCOUX

Québec, juin 2003

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 2003.

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

La présidente,

  
NICOLE POUPART

Québec, juin 2003



# Table des matières

Message de la présidente .....	6
<b>La Commission des transports du Québec 9</b>	
La mission .....	9
Le processus décisionnel .....	9
Les créneaux d'activités .....	9
Les valeurs .....	10
La clientèle .....	10
Les partenaires .....	11
La structure administrative .....	11
Les ressources .....	12
Les ressources humaines .....	12
Les ressources budgétaires .....	13
Les ressources informationnelles .....	14
<b>Résultats de la Déclaration de services aux citoyens 15</b>	
Des services accessibles .....	17
Un guichet unique pour que la clientèle gagne du temps .....	17
Des services attentionnés .....	17
Notre priorité : la satisfaction de notre clientèle .....	21
<b>Résultats de la Planification stratégique 22</b>	
<b>ORIENTATION 1</b>	
La sécurité dans le transport routier et maritime .....	22
<b>ORIENTATION 2</b>	
La régulation économique .....	26
<b>ORIENTATION 3</b>	
La performance organisationnelle et services aux citoyens .....	30
<b>Application des politiques gouvernementales 33</b>	
L'application de la politique linguistique .....	33
L'évaluation du plan d'action pour la protection des renseignements personnels .....	33
Le programme d'accès à l'égalité pour les membres des groupes cibles .....	34
Le programme de rajeunissement pour les 35 ans et moins .....	35
La politique concernant l'usage du tabac .....	35
<b>ANNEXE 1</b>	
Les lois et les règlements administrés en tout ou en partie par la Commission .....	36
<b>ANNEXE 2</b>	
Les principes et autres résolutions particulières en vigueur .....	38
<b>ANNEXE 3</b>	
Le code d'éthique et les règles de déontologie des membres de la Commission des transports du Québec .....	39
<b>ANNEXE 4</b>	
Les statistiques administratives .....	42
<b>Déclaration de fiabilité des données .....</b>	<b>50</b>
<b>Rapport du vérificateur .....</b>	<b>51</b>
<b>État financier .....</b>	<b>52</b>



## Message de la présidente

À la Commission des transports du Québec en 2002-2003, nous avons mis en œuvre la Loi concernant les services de transport par taxi, posé des gestes pour améliorer notre prestation de services et initié un nouveau Plan d'affaires, et ce, tout en poursuivant nos activités régulières. Nous avons mis en place plusieurs moyens nous permettant d'atteindre les objectifs et les cibles fixés tant dans la Déclaration de services aux citoyens que dans la Planification stratégique 1999-2003.

Avec l'adoption de la Loi concernant les services de transport par taxi, la Commission s'est vu attribuer de nouveaux pouvoirs en matière de détermination des territoires de desserte des taxis et de délivrance de permis permettant de satisfaire des besoins particuliers tels que le transport de personnes handicapées. Nous avons également accueilli une nouvelle clientèle, soit les intermédiaires en services de transport par taxi qui font entre autres la répartition des appels de la clientèle pour les titulaires de permis de propriétaire de taxi. Aussi, nous avons pris soin d'informer chacune de nos clientèles sur les modifications que la Loi apportait à leurs permis et nous leur avons offert le support nécessaire pour s'adapter aux changements apportés par la Loi.

En décembre 2002, la Commission a tenu des audiences publiques concernant le transport de personnes handicapées pour l'ensemble du territoire de la Ville de Montréal. À la suite de ces consultations, la Commission a amorcé la délivrance de permis pour le transport de personnes à mobilité réduite.

Pour ce qui est du domaine de la sécurité des véhicules lourds, la Commission joue un rôle important. Nous n'avons pas hésité pas à redoubler d'efforts pour accroître la sécurité routière et la protection du réseau routier et ainsi contribuer à améliorer le bilan routier. Nous avons évalué le comportement de 421 entreprises dans le domaine du transport des personnes et des marchandises. De ce nombre, 53 se sont vu attribuer des conditions et 18 se sont vu interdire le droit d'exploiter et de circuler avec des véhicules lourds au Québec, pour une période pouvant atteindre cinq ans. De plus, 30 transporteurs ont vu leur cote modifiée par une cote « insatisfaisant » parce qu'ils n'ont pas respecté une mesure imposée par la Commission.

Toujours au niveau de la sécurité des véhicules lourds, nous avons activement collaboré avec le ministère des Transports et la Société de l'assurance automobile du Québec à l'élaboration de la nouvelle version de la Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds. Depuis, la Commission reçoit de la Société de l'assurance automobile des dossiers de transporteurs à risque beaucoup mieux ciblés.

Forte de l'expérience acquise au cours des quatre années qui se sont écoulées depuis l'adoption de la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds, la Commission a ajusté ses façons de faire. Elle a introduit un test de connaissances pour les nouveaux transporteurs de personnes qui est suivi d'une visite en entreprise dans les mois suivant l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds. Également, la Commission s'assure que les sanctions qu'elle impose sont respectées en exerçant un suivi rigoureux de celles-ci. Par ailleurs, nous avons répondu aux besoins exprimés par les transporteurs qui habitent une région éloignée en leur offrant la possibilité de tenir les audiences par visioconférence. En 2002-2003, 33 transporteurs ont profité de cette nouvelle technologie. De plus, dans le cadre de la sensibilisation des citoyens à la sécurité des véhicules lourds, nous avons assuré notre présence, avec notre stand d'exposition ou sous forme de conférence, à plus d'une dizaine d'événements reliés au domaine du transport et effectué des placements publicitaires dans les revues spécialisées en transport.

Pour ce qui est du secteur de l'autobus, la Commission a entretenu ses relations avec les principales associations, en collaborant étroitement avec elles et en les appuyant dans leurs diverses activités. La Commission s'est davantage impliquée au niveau du transport scolaire, en participant pour la première fois à titre de partenaire, à la campagne de la sécurité dans le transport scolaire qui s'est déroulée du 3 au 14 février 2003. La campagne, initiée par l'Association du transport écolier du Québec en collaboration avec les principaux partenaires gouvernementaux, a pour objectif de sensibiliser les intervenants du milieu scolaire, les parents et surtout les élèves utilisateurs sur le respect des règles de sécurité dans le transport scolaire.

Pour ce qui est du transport de marchandises en vrac, la Commission a 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, notamment à l'obtention ou au renouvellement des permis.

Nos inspecteurs ont continué leurs interventions auprès des transporteurs maritimes de passagers afin de s'assurer que les exigences de sécurité étaient respectées. Également, de concert avec le ministère des Transports, nous avons amorcé l'harmonisation de la réglementation sur le transport maritime de passagers avec celle du gouvernement fédéral.

Animée par le souci d'améliorer le service à la clientèle, la Commission a fait l'an dernier, une vaste évaluation de la satisfaction de l'ensemble de sa clientèle par le biais d'un sondage. Cette consultation a permis non seulement de constater que la clientèle était très satisfaite des services rendus par la Commission, mais a également permis de



rendre compte du degré d'atteinte de certaines cibles et de dégager des pistes d'améliorations de nos différents services. La Commission a réalisé cette année un autre sondage qui s'adresse cette fois à une clientèle plus restreinte, soit les transporteurs ayant fait l'objet d'une décision de la Commission et les avocats faisant souvent affaire avec la Commission. Ce sondage mesure un champ d'activités beaucoup plus juridique que le précédent car il vise les services rendus par les commissaires, les avocats, les inspecteurs et le personnel qui assure la préparation des audiences.

Par ailleurs, nous avons offert à notre clientèle internaute un tout nouveau site Internet. Il offre une recherche plus conviviale et davantage de services en ligne. Une année après l'instauration de la mise à jour sur Internet du Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds et du Registre du camionnage en vrac, nous sommes heureux de constater que 2 337 internautes, soit près de 5 % des transporteurs, ont utilisé ce service.

Cette année, nous avons mis un accent particulier sur l'utilisation du Guichet unique – Transporteurs. Une campagne promotionnelle a été effectuée dans les magazines spécialisés en transport. Soulignons qu'en 2002-2003, les clients se sont prévalus des services offerts par le Guichet unique à plus de 1 600 reprises. Un projet a été amorcé, en partenariat avec la Direction générale des télécommunications du Conseil du trésor et nos partenaires, en vue de rendre accessibles les services du Guichet unique sur Internet.

Nous avons également poursuivi la simplification des avis destinés aux 56 427 propriétaires et exploitants de véhicules lourds et aux 1 533 intermédiaires en services de transport. Les avis d'intention et de convocation ont aussi été rendus plus accessibles.

Finalement, la Commission a entrepris au cours des derniers mois la révision de tous ses processus d'affaires en plaçant le citoyen au cœur de ses préoccupations. C'est avec la participation de son personnel que les façons de faire actuelles ont été évaluées et que des changements seront apportés en vue de réduire et simplifier les formalités exigées des clients tout en optimisant les processus internes.

La révision de la Déclaration de services aux citoyens a permis de tenir compte des changements apportés par la Loi concernant les services de transport par taxi et par l'ajout de nouveaux services en ligne. Cette nouvelle Déclaration est en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> avril 2003.

Les résultats obtenus au cours de la dernière année sont attribuables en premier lieu aux efforts soutenus de tout le personnel de la Commission et à la collaboration des partenaires. Grâce à ces réalisations et celles à venir, nous investissons sans cesse pour l'amélioration des services que nous rendons à la clientèle.



NICOLE POUPART

# La Commission des transports du Québec



## 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.*

## LE PROCESSUS 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.

En matière de régulation économique, dans les secteurs du transport par autobus, par taxi et dans le camionnage en vrac, les commissaires ont pour rôle principal d'évaluer les demandes de permis. Ils rendent leurs décisions après avoir estimé dans quelle mesure le demandeur rencontre les critères prévus à la réglementation tels que le potentiel de rentabilité qui découlera de l'exploitation du permis, la connaissance de la réglementation et l'expérience du domaine.

En matière de sanction envers les propriétaires et exploitants de véhicules lourds, ils rendent leurs décisions après avoir évalué si le comportement de la personne a, ou non, mis en danger ou mis en péril la sécurité routière ou le réseau routier. Les commissaires ont l'autorité pour suspendre ou révoquer un permis lorsqu'ils jugent que son titulaire ne l'exploite pas selon les conditions exigées par la loi et ce, dans les domaines du taxi, de l'autobus, du maritime et du courtage en vrac.

Les commissaires peuvent également autoriser la délivrance de certificat d'aptitude aux transporteurs ferroviaires lorsque ceux-ci remplissent les conditions jugées nécessaires à une exploitation sécuritaire.

### Les fonctionnaires désignés

Annuellement, le ministre des Transports désigne, après consultation de la présidente, des fonctionnaires de la Commission pour décider de certaines affaires non contestées. Actuellement, ces fonctionnaires sont au nombre de treize.

## 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 de modifier la cote et d'imposer des conditions allant jusqu'à l'interdiction de circuler et d'exploiter;

- tient la liste des intermédiaires en services de transport. La Commission peut aussi retirer 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, des permis d'intermédiaire en services de transport par taxi 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 propriétaire de taxi, les intermédiaires en services de transport par 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

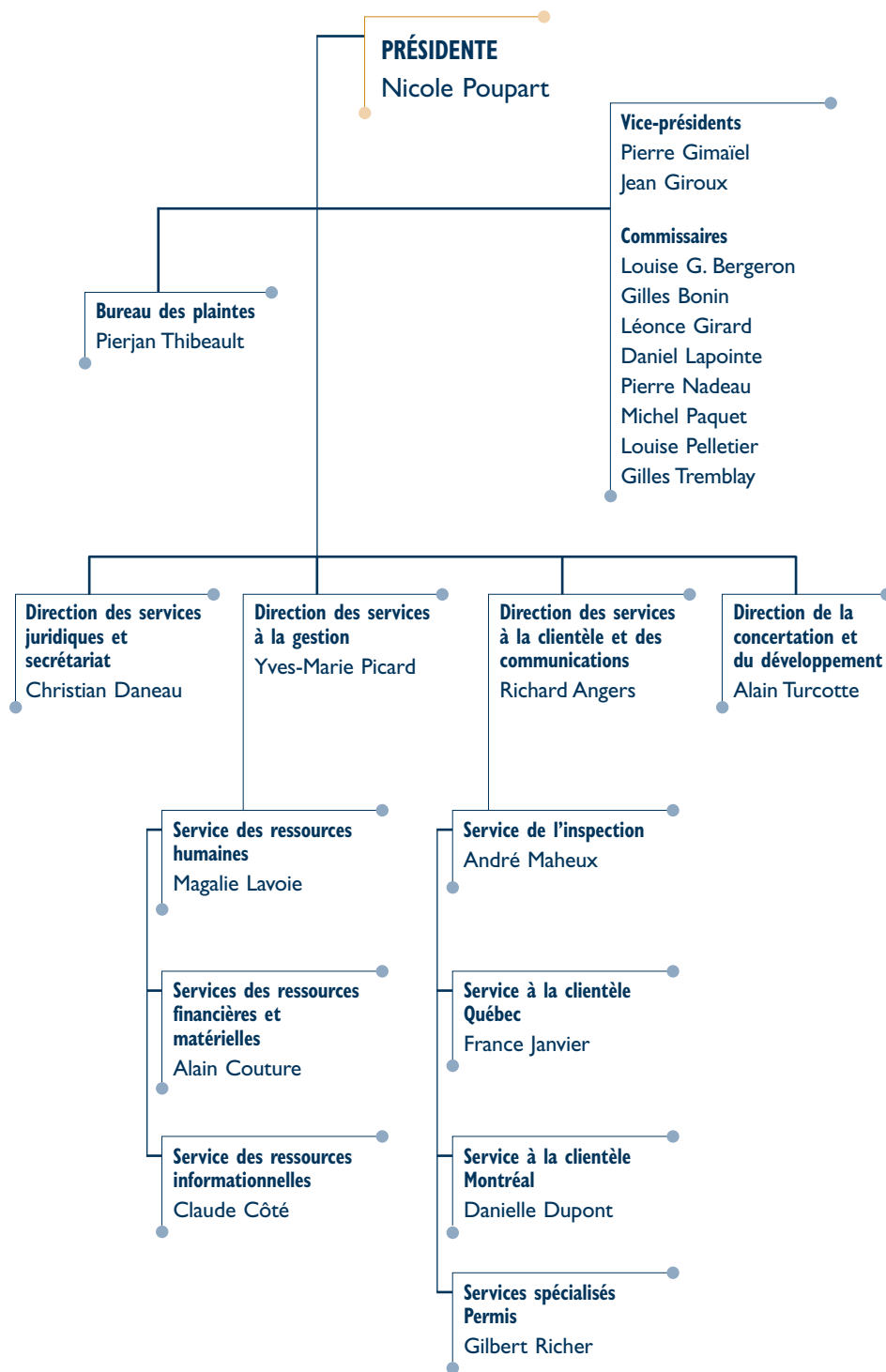
Plusieurs partenaires contribuent à la réalisation de la mission de la Commission : le ministère des Transports, la Société de l'assurance automobile du Québec, le Bureau du taxi de la Ville de Montréal, les associations de transport, les corps policiers, le Bureau du coroner, le ministère du Tourisme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

## LA STRUCTURE ADMINISTRATIVE

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, 50 mandataires privés vérifient et scellent au nom de la Commission les taximètres utilisés dans les véhicules taxi.

L'organigramme illustre la structure administrative en place au 31 mars 2003.

## L'ORGANIGRAMME



## LES RESSOURCES

### LES RESSOURCES HUMAINES

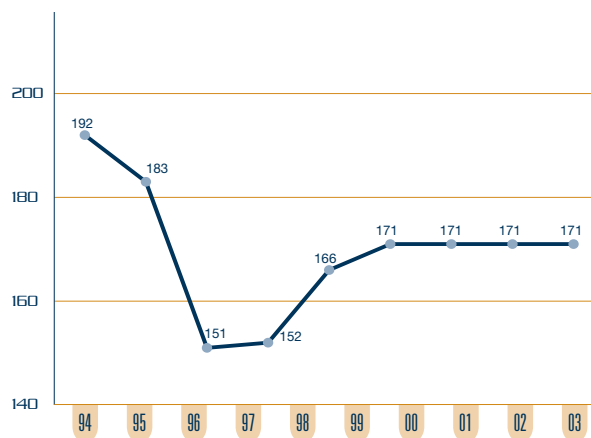
Au cours du dernier exercice financier, la Commission a comblé cinq emplois à même son enveloppe d'effectifs afin de répondre principalement à des besoins de développement informatique.

L'EFFECTIF AUTORISÉ	Au 2002-03-31	Au 2003-03-31
Membres	11	11
Cadres	8	8
Cadres juridiques	1	1
Professionnels	29	32
Personnel de bureau	95	97
Postes vacants	5	0
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 (Équivalent Temps Complet)

Le graphique qui suit illustre l'évolution de l'effectif de la Commission au cours des dernières années. À la fin des années 80, la Commission comptait sur près de 250 personnes pour remplir sa mission. 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. Depuis, il est stable à 171 postes.

### L'ÉVOLUTION DE L'EFFECTIF AUTORISÉ





## LES RESSOURCES BUDGÉTAIRES

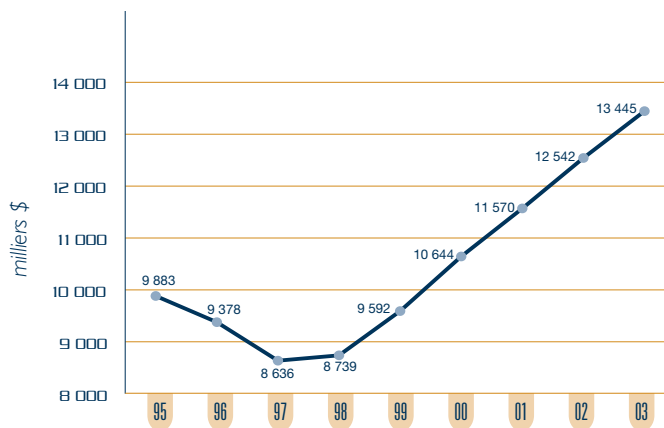
LES RESSOURCES BUDGÉTAIRES POUR L'EXERCICE FINANCIER 2002-2003	Supercatégorie et catégorie	Budget au 2002-04-01	Budget révisé 2002-2003 Modifications	Dépenses au 2003-03-31
	<b>Budget de dépenses</b>			
	<b>Rémunération</b>			
	Traitement	7 614 210 \$		7 592 530 \$
	Autres rémunérations	627 690 \$		515 536 \$
	<b>Sous-total</b>	<b>8 241 900 \$</b>		<b>8 108 066 \$</b>
	<b>Fonctionnement</b>			
	Services de transport et de communication	1 381 597 \$		894 296 \$
	Services professionnels, administratifs et autres	1 108 783 \$		648 422 \$
	Entretien et réparation	240 000 \$		200 332 \$
	Loyers	1 200 520 \$		1 187 195 \$
	Fournitures et approvisionnements	112 000 \$		156 236 \$
	Matériel et équipement	71 000 \$		96 033 \$
	Autres dépenses	14 000 \$		21 786 \$
	Amortissement	409 400 \$		613 956 \$
	<b>Sous-total</b>	<b>4 537 300 \$</b>		<b>3 818 256 \$</b>
	<b>Total Budget de dépenses</b>	<b>12 779 200 \$</b>		<b>11 926 322 \$</b>
	<b>Budget d'investissements</b>			
	<b>Immobilisations</b>			
	Mobilier et équipement de bureau	20 000 \$		53 618 \$
	Équipement bureautique	0 \$		10 677 \$
	Équipement informatique	248 700 \$		294 601 \$
	Développement informatique	0 \$		1 159 872 \$
	<b>Total Budget d'investissements</b>	<b>268 700 \$</b>		<b>1 518 768 \$</b>
	<b>GRAND TOTAL</b>	<b>13 047 900 \$</b>	<b>454 984 \$<sup>1</sup></b>	<b>13 445 090 \$</b>

1. Ce montant résulte des éléments suivants : embauche d'étudiants (34 500 \$), budget supplémentaire du ministère des Transports (425 000 \$) et transfert de crédits pour garde de documents (-4 516 \$).

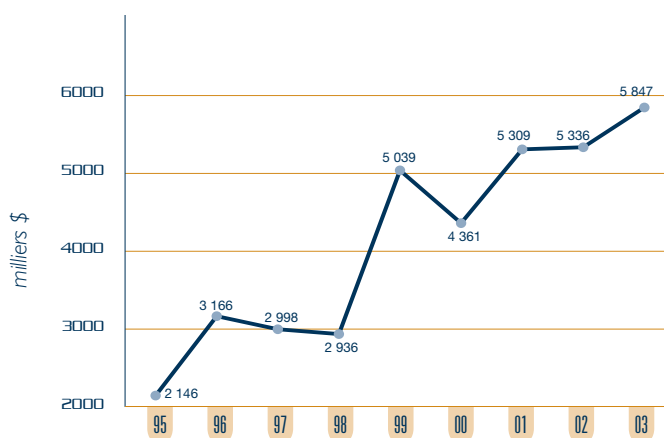
Après quelques baisses successives, le niveau de dépenses de la Commission s'est relevé pour atteindre 13,4 M\$ en 2002-2003. La prise en charge par la Commission de plusieurs nouveaux mandats explique cette hausse des récentes années. Ce sont principalement le Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, la liste des intermédiaires en services de transport, le Registre du camionnage en vrac et la liste des routiers. Plus particulièrement en 2002-2003, c'est le développement informatique qui a rehaussé l'enveloppe budgétaire. D'importants travaux de développement des systèmes de gestion sont amorcés en vue du remplacement du système de gestion des opérations (SGO) qui ne correspond plus aux besoins de la Commission.

Parallèlement, les revenus virés au Fonds consolidé qui étaient de 2,1 M\$ en 1995 sont maintenant de 5,8 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 292 000 \$.

#### L'ÉVOLUTION DES DÉPENSES



#### L'ÉVOLUTION DES REVENUS



### LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

La Commission a consacré 2 647 000 \$ en ressources informationnelles en 2002-2003, soit 1 047 000 \$ pour le maintien et l'entretien des services existants et 1 600 000 \$ 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 de développement	Investissement (K\$)
Plan d'affaires : cadre de gestion des ressources informationnelles (RI) et architecture détaillée	558,8
Gestion et suivi des interventions (GSI)	363,1
Gestion et suivi des audiences (GSA)	245,5

# Résultats de la Déclaration de services aux citoyens

La Commission des transports a publié sa première Déclaration de services aux citoyens en avril 2001. Celle-ci étant valide jusqu'en mars 2003, c'est donc sous le signe de la continuité que s'inscrivait 2002-2003. Notons que la Déclaration de services a été révisée et publiée en avril 2003.

En plus du message de la présidente assurant de l'engagement du personnel à tout mettre en œuvre afin d'offrir des services de qualité, la Déclaration présente la mission de la Commission, la nature de ses produits et les objectifs de services auxquels tout le personnel adhère. Elle se veut dynamique et invite la clientèle à faire part de ses suggestions et insatisfactions à l'égard des services rendus par la Commission.

Les résultats relatifs à chacun des objectifs de la Déclaration sont compilés périodiquement selon leur nature respective et présentés dans un tableau de bord accessible à l'ensemble des employés sur l'intranet de la Commission. Un suivi rigoureux est effectué tout au long de l'année par les gestionnaires concernés et les ajustements nécessaires sont apportés dès qu'une piste d'amélioration est identifiée.

La majorité des données de gestion requises sont tirées des systèmes d'information internes. Toutefois, afin d'ajouter à cette information le point de vue de la clientèle, deux sondages ont été effectués pour établir le degré de satisfaction sur certains aspects des services de la Commission. Ainsi, un premier sondage effectué à l'hiver 2002 questionnait la clientèle de la Commission sur les principaux aspects d'un bon service à la clientèle notamment la courtoisie, la disponibilité et la compétence. Les principaux résultats ont été présentés dans le Rapport annuel de gestion 2001-2002. Le second sondage réalisé en mars et avril 2003, s'adresse à une clientèle plus restreinte, soit celle ayant fait l'objet d'une décision rendue par un commissaire. Ce sondage mesure un champ d'activités beaucoup plus juridique que le précédent. Il vise les services rendus par les commissaires, les avocats, les inspecteurs et le personnel qui assure la préparation des audiences. En plus du sondage auprès des transporteurs, les avocats de pratique privée faisant le plus souvent affaire avec la Commission ont été invités à donner leur point de vue.

La Déclaration s'articule autour des quatre thèmes suivants :

- Offrir des services accessibles
- Offrir un guichet unique pour que la clientèle gagne du temps
- Fournir des services attentionnés
- Énoncer notre priorité : La satisfaction de notre clientèle

Les objectifs de service ainsi que leur degré d'atteinte au cours des deux dernières années sont présentés dans le tableau synthèse suivant, ils sont ensuite commentés individuellement.



RÉSULTATS DE LA DÉCLARATION  
DE SERVICES AUX CITOYENS

Objectifs de service	Cible	Résultats 2001-2002	Résultats 2002-2003
<b>1. Des services accessibles</b>			
Service à la clientèle offert sans interruption de 8h30 à 16h30, sauf le mercredi à compter de 10 h	100 %	100 %	100 %
Site Internet et service téléphonique automatisé disponibles 24 heures par jour, 7 jours par semaine	95 %	99,8 %	99,9 %
Service d'inscription ou de renouvellement 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 service de la SAAQ	Oui	Oui	Oui
• Au près de mandataires privés dont certains sont accessibles en tout temps	Oui	Oui	Oui
<b>2. Un guichet unique pour que la clientèle gagne du temps</b>			
L'immatriculation des véhicules à la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)			
L'immatriculation de l'entreprise à l'Inspecteur général des institutions financières (IGIF)			
L'enregistrement de l'entreprise, à titre d'employeur, à la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)			
La délivrance des permis et des vignettes IFTA et des certificats de voyage occasionnel du ministère du Revenu du Québec (MRQ)	Disponible	100 % disponible	100 % disponible (sauf le service d'immatriculation à la SAAQ qui n'était pas offert au bureau de Québec de août 2002 à janvier 2003)
L'acquittement des amendes impayées au gouvernement du Québec, perçues au nom du ministère de la Justice du Québec (MJQ)			
La pochette d'inscription du ministère du Revenu du Québec (MRQ) pour la taxe sur les produits et services (TPS), la taxe de vente du Québec (TVQ) et pour d'autres lois fiscales			
<b>3. Des services attentionnés</b>			
S'identifier au début d'un entretien	95 % des appels	86 % se souviennent que le préposé s'est identifié	Sondage triennal
Caractériser nos échanges par le respect et l'écoute des besoins de la clientèle	taux de satisfaction de 95 %	97 % selon le sondage 2002	Sondage triennal
Prendre les appels téléphoniques en moins de 90 secondes	85 % des appels	83 %	84 %
Rappeler le jour même ou le jour ouvrable suivant	Appliquer cette consigne en tout temps	Aucune plainte à ce sujet	Aucune plainte à ce sujet
Rencontrer la clientèle dans les 20 minutes de son arrivée	Rencontrer 90 % des visiteurs dans ce délai	92 %	90 %
Procéder à l'inscription au Registre ou à la liste des intermédiaires dans les délais suivants :			
• en moins de 45 minutes lors d'une rencontre à nos bureaux	95 % des inscriptions	92 %	90 %
• au plus tard le jour ouvrable suivant lorsque demandée par télécopieur	95 % des inscriptions	97 %	98 %
Transmettre les avis de renouvellement de permis ou d'inscription au moins 30 jours avant l'échéance	95 % des avis	100 %	100 %
Transmettre la décision confirmant le transfert d'un permis de taxi dans les vingt jours ouvrables de la réception si personne ne s'y est opposé	97 % des décisions	85 %	98 % (de avril à juin 2002)
<b>4. Notre priorité : La satisfaction de notre clientèle</b>			
Confirmer la prise en charge d'une plainte en moins de deux jours ouvrables	95 % des plaintes	100 %	100 %
Traitement complet des plaintes en moins de 21 jours	95 % des plaintes	90 %	96 %

### DES SERVICES ACCESSIBLES

Nos 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 quatre mandataires privés dont certains sont accessibles en tout temps, afin de répondre à des situations particulières.

Depuis la fin du mois de mars 2002, les transporteurs inscrits au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds ont la possibilité de faire la mise à jour annuelle de leur inscription par Internet. Au 31 mars 2003, 2 337 transporteurs avaient utilisé ce service, soit environ 4,6 % des transporteurs à qui la Commission a expédié un avis de renouvellement.

### UN GUICHET UNIQUE POUR QUE LA CLIENTÈLE GAGNE 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 d'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 de la sécurité du 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. Près de 1 600 transactions effectuées en cours d'année dans le cadre du guichet unique ont permis à des clients de la Commission de gagner du temps, un chiffre semblable à celui de 2001-2002. De plus, en 2002-2003, la Commission a débuté le développement de la phase 2 de son guichet unique, afin de permettre aux clients d'obtenir certains de ces services par Internet.

### 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 visent à personnaliser les services offerts.

Objectif de service	Cible	Résultats 2001-2002	Résultats 2002-2003
S'identifier au début d'un entretien	95 % des appels	86 % se souviennent que le préposé s'est identifié	Sondage triennal

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. Le sondage sera repris sur une base triennale pour mesurer l'évolution de cette donnée.

Objectif de service	Cible	Résultats 2001-2002	Résultats 2002-2003
Caractériser nos échanges par le respect et l'écoute des besoins de la clientèle	taux de satisfaction de 95 %	97 % selon le sondage 2002	Sondage triennal

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 satisfaits ou très satisfaits de la courtoisie et du respect démontrés par le préposé lors d'un entretien. Le sondage sera repris sur une base triennale pour mesurer l'évolution de cette donnée.

Objectif de service	Cible	Résultats 2001-2002	Résultats 2002-2003
Prendre les appels téléphoniques en moins de 90 secondes	85 % des appels	83 %	84 %

La Commission a reçu un total de 115 161 appels en 2002-2003 (+2,2%) et de ce nombre, 68 632 appels ont été acheminés aux préposés. La proportion d'appels pris en moins de 90 secondes est de 84 %, tout juste en deçà de la cible de 85 %. Les 46 529 autres appels ont été traités par le système de Réponse vocale interactive de la Commission, où se retrouve l'information la plus souvent demandée.

Suite au constat de la première année de la Déclaration de services aux citoyens, plusieurs mesures ont été mises en place afin d'atteindre la cible. Du personnel de la Commission, affecté normalement à d'autres tâches, a été formé en vue de venir en support aux préposés lors des périodes de pointe. Le logiciel de monitoring utilisé par les chefs d'équipe a été mis à la disposition des gestionnaires responsables des services téléphoniques, leur permettant d'assurer un meilleur suivi de gestion. Finalement, la Commission a mandaté une firme externe dans le but de poser un diagnostic et suggérer des améliorations à son service téléphonique ainsi qu'à son service d'accueil. Des mesures sont déjà en place et d'autres le seront au cours de l'année 2003-2004.

Objectif de service	Cible	Résultats 2001-2002	Résultats 2002-2003
Rappeler le jour même ou le jour ouvrable suivant	Appliquer cette consigne en tout temps	Aucune plainte à ce sujet	Aucune plainte à ce sujet

Le personnel de la Commission a comme consigne de rappeler le jour même ou le jour ouvrable suivant. Comme aucun indicateur n'est disponible sur ce sujet, 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	Résultats 2001-2002	Résultats 2002-2003
Rencontrer la clientèle dans les 20 minutes de son arrivée	Rencontrer 90 % des visiteurs dans ce délai	92 %	90 %

Plus de 8 000 visiteurs sont venus rencontrer un préposé à nos bureaux en 2002-2003, sensiblement le même nombre qu'en 2001-2002. Globalement, 90 % des visiteurs ont été rencontrés en moins de 20 minutes suivant leur arrivée. Les résultats mensuels démontrent que l'objectif a été rencontré ou même dépassé pour 10 des 12 mois de l'année. Les clients qui ne sont pas rencontrés dans le délai cible sont informés du délai d'attente prévu.

Objectif de service	Cible	Résultats 2001-2002	Résultats 2002-2003
Procéder à l'inscription au Registre ou à la liste des intermédiaires dans les délais suivants :			
<ul style="list-style-type: none"> <li>en moins de 45 minutes lors d'une rencontre à nos bureaux</li> </ul>	95 % des inscriptions	92 %	90 %
<ul style="list-style-type: none"> <li>au plus tard le jour ouvrable suivant lorsque demandée par télécopieur</li> </ul>	95 % des inscriptions	97 %	98 %

Pour 1 298 des 1 448 transporteurs rencontrés pour ce type d'inscription, le processus a été complété en moins de 45 minutes. L'objectif est donc atteint dans une proportion de 90 %, une légère baisse par rapport à 2001-2002 et sous la cible de 95 %. Trois facteurs expliquent cette situation. D'abord, une partie du personnel qui effectue cette tâche a été renouvelé en cours d'année et une période d'adaptation est toujours nécessaire lors de l'entrée en fonction. Ensuite, ce même personnel doit répondre aux appels téléphoniques et une grande attention a été portée à cet objectif de service. Finalement, la Commission a développé un nouveau système informatisé pour gérer l'accueil des visiteurs et son implantation a nécessité une période de rodage. Pour 2003-2004, un suivi plus serré sera exercé, les rapports de gestion seront hebdomadaires plutôt que mensuels, permettant de réagir plus vite lors de situations problématiques.

Pour ce qui est des 892 demandes reçues par télécopieur, les résultats sont en hausse par rapport à l'année 2001-2002 puisque 98 % ont été traitées en moins d'un jour ouvrable, la cible étant de 95 %.

Objectif de service	Cible	Résultats 2001-2002	Résultats 2002-2003
Transmettre les avis de renouvellement de permis ou d'inscription au moins 30 jours avant l'échéance	95 % des avis	100 %	100 %

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

Objectif de service	Cible	Résultats 2001-2002	Résultats 2002-2003
Transmettre la décision confirmant le transfert d'un permis de taxi dans les vingt jours ouvrables de la réception si personne ne s'y est opposé	97 % des décisions	85 %	98 % (de avril à juin 2002)

L'indice de 85 % observé en 2001-2002 était dû à un moratoire imposé par la Commission sur l'émission de nouveaux permis de taxi à la suite des fusions municipales de janvier 2001, ce moratoire a duré jusqu'en mars 2002 inclusivement. Avant ce moratoire, la cible de 97 % avait été atteinte. À compter d'avril 2002 et jusqu'en juin 2002, le taux de décisions transmises dans les délais a été de 98 %. À la suite de l'entrée en vigueur de la Loi concernant les services de transport par taxi en juillet 2002, cette cible n'a plus sa raison d'être, le processus de transfert des permis ayant été modifié. Les demandes de transfert doivent maintenant être évaluées par un commissaire.

## NOTRE PRIORITÉ : LA SATISFACTION DE NOTRE CLIENTÈLE

Objectif de service	Cible	Résultats 2001-2002	Résultats 2002-2003
Confirmer la prise en charge d'une plainte en moins de deux jours ouvrables	95 % des plaintes	100 %	100 %

Toutes les suggestions et plaintes adressées à la Commission sont prises en charge dans ce délai. La Commission démontre ainsi l'importance qu'elle y accorde.

Objectif de service	Cible	Résultats 2001-2002	Résultats 2002-2003
Traitement complet des plaintes en moins de 21 jours	95 % des plaintes	90 %	96 %

La Commission se fait un devoir de traiter les plaintes dans les meilleurs délais possibles. L'objectif de traiter une plainte en 21 jours a été rencontré pour 44 des 46 plaintes répertoriées, le délai moyen de traitement étant de 8 jours. Différents sujets font l'objet d'une plainte, ils sont énumérés au tableau suivant :

PLAINTES RELATIVES À LA QUALITÉ DES SERVICES, 2002-2003	SUJET DE LA PLAINTÉ	NOMBRE	
	Renseignements	3	6 %
Formulaires	2	4 %	
Délais	21	45 %	
Décisions	2	4 %	
Comportement du personnel	2	4 %	
Lois, règlements et procédures	10	21 %	
Convocations	1	2 %	
Processus	2	4 %	
Autres	4	9 %	
<b>Total</b>	<b>47<sup>1</sup></b>	<b>100 %</b>	

1. Une plainte peut se rapporter à plus d'un sujet.

En mars 2003, la Commission a approuvé la « Politique pour le traitement d'un commentaire ou d'une plainte d'un citoyen ». Cette politique vient supporter le traitement des plaintes en installant un cadre de gestion qui, entre autres, établit le partage des responsabilités et énonce les principes directeurs du traitement des plaintes à la Commission des transports.

# Résultats de la Planification stratégique

La Commission a retenu 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 élaboré et 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 au Québec d'améliorer le bilan routier 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 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 confor-

mité 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 à risque, le suivi en entreprise et la sensibilisation des transporteurs à l'importance de la sécurité 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 auprès du grand public.

Dans le domaine de la sécurité routière, la Commission a instauré des processus lui permettant d'évaluer le dossier des transporteurs à risque, 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 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. Le précédent rapport annuel de gestion faisait état des mesures prises depuis 1999 pour améliorer ses processus.

La Commission a également apporté des améliorations à la consultation du Registre tout en rendant ses décisions disponibles sur Internet accessibles par un moteur de recherche. Un nouveau moteur de recherche est présentement en développement. Il améliorera et simplifiera la recherche des décisions par les internautes.

La Commission a rendu 421 décisions à la suite de vérifications de comportement, 53 transporteurs ont vu leur cote passer de « satisfaisant » à « conditionnel » alors que pour 18 autres, elle est passée à « insatisfaisant ». La Commission a rendu moins de décisions que l'année précédente principalement parce que la Société de l'assurance automobile a effectué des ajustements importants à sa Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds. En effet, les seuils qui déterminent à quel moment la Société de l'assurance automobile doit transférer un dossier à la Commission ont été resserrés sensiblement et ont ainsi, pour la deuxième moitié de l'année, généré une diminution de plus de 30 % des dossiers transmis par la Société.

De plus, la Commission a porté la cote de 30 transporteurs à « insatisfaisant » parce qu'ils n'avaient pas respecté les mesures qui leur étaient imposées.

**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 des 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 des personnes qui font l'objet d'une évaluation.



	2001-2002	2002-2003	Total
Nombre de dossiers d'inscription	212	320	532
DOSSIERS TERMINÉS	181	300	481
• Acceptation de l'inscription	177	293	470
• Désistement du transporteur	4	7	11
DOSSIERS EN COURS	31	20	

#### **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 nouveaux 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 (post-inscription) 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.

Exercice	Inventaire du début (1 <sup>er</sup> avril)	Demandes reçues	Demandes traitées	Inventaire de la fin (31 mars)
2000-2001	20	195	124	91
2001-2002	91	186	210	67
2002-2003	67	205	185	87

Une étude a été réalisée afin de vérifier dans quelle mesure ces deux programmes contribuaient à accroître la sécurité dans le transport routier des personnes. Le cadre analytique de cette étude reposait sur les moyens constatés chez les nouveaux inscrits visités pour respecter les quatre principaux engagements déclarés lors de leur inscription au Registre. Il devenait alors possible d'examiner comment les connaissances ont été appliquées dans la pratique et à quel point les nouveaux inscrits assurent une gestion sécuritaire de leurs activités de transport.

Les résultats des visites en entreprise permettent de constater que l'évaluation des connaissances n'est pas garante de la mise en place, par les utilisateurs de véhicules lourds, des moyens adéquats pour gérer la sécurité. On observe des carences importantes au niveau de la mise en place des engagements. Soit que la personne possède les connaissances suffisantes et néglige de passer à l'action ou qu'elle n'a tout simplement pas les connaissances. De plus, plusieurs des nouveaux inscrits visités disent apprécier la visite des inspecteurs puisqu'elle permet d'améliorer sensiblement leurs connaissances sur la façon de mettre en pratique leurs engagements. Afin de pouvoir

apprécier correctement si les approches préventives actuelles sont utiles en termes de sensibilisation et de formation, des visites en entreprise supplémentaires sont nécessaires afin de vérifier les résultats des visites de suivi post-inscription.

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 en vérifiant l'affichage de ce 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

Exercice	Nombre de titulaires de permis	Nombre de titulaires vérifiés	Taux	Taux de conformité Titulaires de permis
2000-2001	119	94	79 %	87,2 %
2001-2002	116	94	81 %	91,5 %
2002-2003	123	109	88,6 %	94,5 %

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 l'embarquement.

Le programme s'est poursuivi pour la saison 2002 et a permis de visiter 109 titulaires pour un taux de vérification de 88,6%. Seulement 6 titulaires manquaient à l'une de leurs obligations.

Depuis 1999, le programme de vérification de transport maritime démontre que le nombre de transporteurs avec permis s'est stabilisé. Le taux de non-conformité de ces transporteurs est passé de 65,5 % en 1999 à 5,5 % en 2002.

Le programme a aussi permis d'identifier 20 transporteurs qui opéraient sans permis. Le nombre de transporteurs illégaux (sans permis), qui démontrait une augmentation de 1999 à 2001, a tendance à diminuer depuis 2 ans puisqu'il est passé de 36 en 2001 à 20 en 2002.

## 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 et la mise en vigueur le 30 juin 2002, du projet de loi 163 «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 Loi accroît les responsabilités de la Commission dans ce secteur de transport particulièrement concernant la délimitation des territoires autorisés dans les permis, la délivrance de permis aux

intermédiaires en services de transport par taxi et finalement la délivrance de permis permettant de satisfaire des besoins particuliers tels que le transport des personnes handicapées.

#### 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.

#### 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, 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 disposent. 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**

Exercice	Inventaire du début (1 <sup>er</sup> avril)	Demandes reçues	Demandes traitées	Inventaire de la fin (31 mars)
2000-2001	170	468	530	108
2001-2002	108	429	430	107
2002-2003	107	478	495	90

**Taxi**

Exercice	Inventaire du début (1 <sup>er</sup> avril)	Demandes reçues	Demandes traitées	Inventaire de la fin (31 mars)
2000-2001	123	1 321	1 319	125
2001-2002	125	1 041	1 064	102
2002-2003	102	1 067	1 009	160

L'inventaire plus élevé à la fin de 2002-2003 résulte de la nouvelle loi encadrant le transport par taxi. En effet, toutes les demandes de transfert de permis doivent maintenant être évaluées par un commissaire, un processus comportant plus d'étapes de traitement.

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 5 768 inscriptions au 31 mars 2003.

**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 délivrés sont valides pour une période de 3 ans. Au 31 mars 2003, 80 titulaires détenaient 95 permis.

**Demandes de permis**

Exercice	Inventaire du début (1 <sup>er</sup> avril)	Demandes reçues	Demandes traitées	Inventaire de la fin (31 mars)
2000-2001	95	25	108	12
2001-2002	12	2	11	3
2002-2003	3	4	2	5

**Demandes de renouvellement de permis**

Exercice	Inventaire du début (1 <sup>er</sup> avril)	Demandes reçues	Demandes traitées	Inventaire de la fin (31 mars)
2000-2001	81	20	80	21
2001-2002	21	0	14	7
2002-2003	7	0	4	3

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 disposent au Forum. La liste des routiers est révisée aux trois ans.

En 2000-2001, une liste des routiers est produite et le processus menant à la reconnaissance des regroupements de routiers suit son cours. Une décision reconnaissant trois regroupements de routiers fut rendue par la Commission le 7 décembre 2001. Deux demandes de révision de cette décision ont été déposées par la suite. Au 31 mars 2003, ces demandes étaient en révision 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 et mise en vigueur le 30 juin 2002.

**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 :

- dispensé 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;
- développé les systèmes administratifs et informatiques permettant de délivrer les permis demandés par la clientèle;
- informé toute la clientèle des effets de la Loi sur leurs droits et privilèges;

- tenu une audience publique, pour le territoire de la Ville de Montréal, afin de déterminer les besoins en matière de transport adapté. À la suite à ces audiences, quatre permis restreints au transport de personnes handicapées ont été délivrés;
- délivré 19 permis d'intermédiaires en services de transport par taxi et créé une agglomération en application de ses nouveaux pouvoirs.

### ORIENTATION 3

#### « 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 eu égard aux services reçus. Tel que mentionné dans le précédent rapport, la Commission avait mené l'année dernière un sondage qui lui avait permis de connaître la satisfaction de l'ensemble de ses clients eu égard aux 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*

La Commission désire cette année pousser sa réflexion plus loin en examinant plus attentivement la situation des clientèles pour lesquelles l'organisme rend des décisions en matière de sanctions et d'émission de permis. Un autre sondage a donc été administré cette année. Il visait les transporteurs et les avocats qui les représentent devant la Commission afin d'évaluer leur satisfaction et leurs attentes dans le cadre des différents processus d'audiences et de décisions prises par les commissaires.

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

**Objectif :**

Ajouter 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 et les camionneurs en vrac peuvent faire directement la mise à jour de leur inscription au Registre et acquitter les frais et droits 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. Ce service a été utilisé et très apprécié par 2 337 personnes, ce qui représente 4,6 % de la population cible.

La Commission a aussi ajouté à son site des listes de transporteurs classés en fonction de la cote de sécurité qu'ils ont obtenue à la suite d'un changement de cote par un commissaire.

Le site a également été revu pour le rendre conforme au Programme d'identification visuelle et pour en faciliter la navigation.

Finalement, un hyperlien a été ajouté, lorsque pertinent, lors des consultations de cote de sécurité en ligne pour accéder directement à la décision qui est à l'origine de la cote.

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. Une nouvelle planification stratégique est en voie d'approbation pour les années 2003 à 2006.

La publication de la Déclaration de services aux citoyens, au début du mois d'avril 2001, a rencontré elle aussi l'échéancier de la Loi sur l'administration publique. Une copie du dépliant a été transmis 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 de services aux citoyens est également disponible sur le site Internet de la Commission. Elle a été reconduite pour l'année 2002-2003 et modifiée depuis le 1<sup>er</sup> avril 2003.

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*

À la lumière des informations recueillies par le portrait de main-d'œuvre réalisé en 2001-2002, la Commission a développé un outil de gestion pour identifier les actions ou stratégies à adopter pour assurer la relève de ses emplois clés. Cet outil a permis d'explorer des pistes de solutions pour assurer un transfert de l'expertise de ses employés.

**Objectif :**

Former le personnel et les gestionnaires (nouvelles compétences nécessaires à la modernisation)

**Indicateur :**

*Personnel et gestionnaires formés*

Sur la lancée du succès remporté par la formation offerte aux employés en 2001 qui visait à favoriser le développement des habiletés relationnelles, la Commission des transports a poursuivi son objectif corporatif en proposant à l'automne dernier à tous les nouveaux employés cette session de formation. De plus, une activité de suivi a été organisée à l'intention de tous les employés désireux d'approfondir les notions apprises et de consolider leur acquis.

# Application des politiques gouvernementales



## L'APPLICATION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

La politique linguistique définit les règles à suivre afin de favoriser le respect des dispositions de la Charte de la langue française du Québec. De plus, la Commission valorise la qualité des communications dans son milieu de travail comme dans ses relations avec ses clients.

En 2002-2003, tout le personnel du Service à la clientèle des bureaux de Québec et de Montréal a suivi une formation concernant la politique linguistique de la Commission. Les nouveaux employés ont pu se familiariser avec la politique et les autres ont pu rafraîchir leurs connaissances sur son application.

Afin d'atteindre l'objectif qu'elle s'est fixé, soit de rédiger dans un langage simple, clair, accessible et dans un français de qualité tout document destiné aux clientèles, la Commission a poursuivi la vulgarisation et l'allègement de ses formulaires et de ses avis. Les avis d'intention et de convocation ont été revus dans une première phase. Les nouvelles versions sont présentement utilisées et appréciées par nos clients. Les avis destinés aux propriétaires et exploitants de véhicules lourds et aux intermédiaires, qui composent majoritairement la clientèle de la Commission, ont été vulgarisés, validés et seront utilisés au cours des prochains mois.

Sur le plan de la politique d'achat, la Commission respecte ses obligations lors de l'attribution d'un contrat et consulte la liste des entreprises qui ne se conforment pas aux exigences de l'Office québécois de la langue française. Aussi, la Commission poursuit son rôle 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

Dans la réalisation du plan d'action dont elle s'est dotée, la Commission a poursuivi ses activités de sensibilisation de l'ensemble de son personnel. Ainsi, elle a mis en place une stratégie d'information qui s'est concrétisée par la parution notamment d'articles d'intérêt sur son intranet. Les employés de la Commission disposent également d'un site dédié à la protection des renseignements personnels qui fait l'objet de mises à jour.

Également, elle a organisé la tenue d'une session de formation sur l'accès à l'information, laquelle a été offerte au personnel du Service à la clientèle qui est en contact avec la clientèle. Une autre activité d'information a été dispensée aux membres concernant les règles d'accès applicables aux documents contenus dans les dossiers de la Commission.

Elle a effectué différents suivis notamment afin de s'assurer que les normes de transmission des renseignements personnels par télécopieur sont respectées tout en rappelant l'importance auprès de son personnel. Elle a mis en place une procédure renforçant les pratiques en matière de communication de renseignements à la suite de la réception d'un subpoena.

### LE PROGRAMME D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ POUR LES MEMBRES DE GROUPES CIBLES

Au cours de l'année 2002-2003, la Commission a poursuivi ses efforts afin d'assurer une meilleure représentation des diverses composantes de la société dans la fonction publique.

Du côté des employés réguliers, l'objectif gouvernemental de recrutement de 25 % de représentativité des groupes cibles a été dépassé pour atteindre 38,5 % soit cinq personnes sur treize recrutées dans l'année. Du côté des occasionnels, la Commission a largement dépassé l'objectif gouvernemental en atteignant 46,2 % d'embauche de personnes de groupes cibles. L'objectif gouvernemental de représentativité de personnes handicapées est de 2 % de l'effectif. La Commission compte à son emploi quatre personnes handicapées lesquelles représentent 2,7 % de l'effectif régulier.

RECRUTEMENT DES PERSONNES MEMBRES DE GROUPES CIBLES	GROUPE CIBLE			Nombre total de personnes recrutées	AUTRES GROUPES <sup>1</sup>		
	Statut d'emploi	Communautés culturelles	Anglophones		Autochtones	Femmes	Personnes handicapées
	Régulier	3	2	0	13	6	0
	Occasionnel	5	1	0	13	4	1
	Total	8	3	0	26	10	1

*1. Ces renseignements sont données à titre d'information supplémentaire. Ces personnes sont incluses dans le nombre total de personnes recrutées et dans les membres de groupe cible s'il y a lieu.*

## LE PROGRAMME DE RAJEUNISSEMENT POUR LES 35 ANS ET MOINS

À l'automne 2002, le gouvernement a fait connaître les nouveaux objectifs de recrutement de jeunes de moins de 35 ans d'ici 2005 afin de faire face à la vague de départs à la retraite à venir. Pour l'année 2002-2003, cet objectif s'élevait à 65 % de jeunes.

Pour ce qui est des employés réguliers, la Commission a atteint un taux d'embauche de 61,5 % de jeunes de moins de 35 ans et de 46,2 % chez les employés occasionnels.

RECRUTEMENT SELON L'ÂGE	Statut d'emploi	Jeunes de moins de 35 ans		Total
		Jeunes de moins de 35 ans	Non jeunes	
	Régulier	8	5	13
	Occasionnel	6	7	13
	Total	14	12	26

## LA POLITIQUE CONCERNANT L'USAGE DU TABAC

L'Assemblée nationale du Québec sanctionnait en 1999 la Loi sur le tabac portant notamment sur l'usage du tabac dans les lieux publics.

En 2002-2003, aucune plainte n'a été portée et aucune infraction n'a été constatée. Pour ce qui est de l'aide disponible aux fumeurs intéressés à cesser de fumer, sept employés de la Commission y ont eu recours.

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

Annexe 1

## 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 concernant les services de transport par taxi (L.R.Q., c. S-6.01)  
 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.R.Q., c. S-30.01)

## LES RÈGLEMENTS ET DÉCRETS PARTICULIERS<sup>1</sup>

RÈGLEMENTS	MODIFICATIONS				
	Résolution A.C. ou Décret	Date A.C. ou Décret	No	Référence <sup>2</sup> 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 connaissements	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 <sup>3</sup>	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 les services de transport par taxi	690-2002	2002-06-05	24	3455	2002-06-12
	784-2002	2002-06-19	26	4173	2002-06-26
	949-2002	2002-08-21	35	5900	2002-08-28
	363-2003	2003-03-05	11	1474	2003-03-12
Décret concernant la création, la division, la délimitation et la fusion des agglomérations de taxis	641-2002	2002-05-29	24	3455	2002-06-12
Décret concernant la spécialisation des services des titulaires de permis de propriétaire de taxi	735-2002	2002-06-12	26	4168	2002-06-26
Décret concernant le nombre maximal de permis de propriétaire de taxi par agglomération de taxi et certaines conditions d'exploitation	736-2002	2002-06-12	26	4168	2002-06-26
Décret concernant le permis d'intermédiaire en services de transport par taxi	1032-2002	2002-09-04	37	6152	2002-09-11

## RÈGLEMENTS

## MODIFICATIONS

	Résolution A.C. ou Décret	Date A.C. ou Décret	No	Référence <sup>2</sup> G.O.Q. Page	Date de publication	
Décret concernant la suspension de l'application de certaines dispositions du Règlement sur le transport par autobus à l'occasion de la XVII <sup>e</sup> Journée mondiale de la jeunesse	738-2002	2002-06-12	26	4172	2002-06-26	
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	
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 <sup>3</sup>	147-82	1982-01-20	5	279	1982-02-03	
	146-82	1982-01-20	6	306	1982-02-10	
	1051-82	1982-04-28	23	1968	1982-05-12	
	1427-82	1982-06-09	30	2406	1982-06-30	
	1394-83	1983-06-22	30	2802	1983-07-13	
	1801-83	1983-09-01	40	4046	1983-09-21	
	2347-83	1983-11-16	50	4590	1983-11-30	
	2722-83	1983-12-21	2	67	1984-01-11	
	1153-84	1984-05-16	24	2249	1984-06-06	
	833-85	1985-05-01	22	2590	1985-05-22	
	1543-85	1985-07-24	36	5319	1985-08-07	
	2006-85	1985-09-25	45	5991	1985-10-09	
	2157-85	1985-10-16	49	6267	1985-11-06	
	1325-86	1986-08-27	40	3885	1986-09-17	
	1824-86	1986-12-03	53	4727	1986-12-17	
	48-88	1988-01-13	4	802	1988-01-27	
	ERRATUM	1988-02-17	7	1467	1988-02-17	
	847-88	1988-06-01	25	3227	1988-06-15	
	140-89	1989-02-08	7	1063	1989-02-15	
	563-90	1990-04-25	19	1384	1990-05-09	
	1295-90	1990-09-05	38	3521	1990-09-19	
	238-92	1992-02-19	9	1363	1992-03-04	
	294-92	1992-02-26	10	1551	1992-03-11	
1078-95	1995-08-09	34	3872	1998-08-23		
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	

1. À jour au 31 mars 2003.

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.

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 90 à 92, des articles 120 à 123 et de l'annexe I qui continuent à s'appliquer en faisant les adaptations nécessaires.

# Les principes<sup>1</sup> et autres résolutions particulières en vigueur

Annexe 2

Principes en vigueur	Référence <sup>2</sup>	No	Page	Date
Concernant la conférence préparatoire	C.T.Q. I-2-1982	33	1429	1982-09-25

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.

## **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.

## **Autre résolution adoptée en vertu de l'article 79-4° de la Loi concernant les services de transport par taxi**

Résolution 1-2002 du 3 juin 2002 concernant la création des agglomérations de taxi.

## **Autre résolution adoptée en vertu de l'article 79-7° de la Loi concernant les services de transport par taxi**

Résolution 2-2002 du 2 juillet 2002 concernant la détermination des territoires pour lesquels un taxi n'est pas tenu d'être équipé d'un taximètre.

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

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

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

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

## PRINCIPES GÉNÉRAUX D'ÉTHIQUE

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

## RÈGLES DE CONDUITE ET DE COMPORTEMENT

3. Le membre est le garant de la bonne réputation de la Commission. Il remplit son rôle avec intégrité, dignité et honneur. À cette fin, il fait preuve de réserve en tout temps. Notamment, il s'abstient de toute déclaration incompatible avec la mission de la Commission et renonce à toute activité inconciliable avec l'exercice de ses fonctions.
4. Le membre assure le bon ordre, lors d'une audience ou d'une rencontre, en ayant une attitude ferme, mais courtoise et respectueuse envers toute personne présente. L'audience ou la rencontre doit être menée simplement, sans formalisme inutile, de façon à rendre la Commission plus accessible au citoyen et à favoriser le respect mutuel des personnes présentes.
5. Le membre veille à ce que chacune des personnes intéressées ait la faculté de faire valoir pleinement ses prétentions, sous réserve des règles de droit et de procédure applicables.



6. Avec les tiers, le membre s'abstient de toute intervention ou de tout commentaire relativement au traitement de toute demande passée, présente ou future, qui relève de la juridiction de la Commission. Lorsqu'il participe à un colloque, à une séance d'information, à un atelier ou lorsqu'il prononce une conférence, l'intervention du membre se résume à l'énoncé des règles applicables, aux orientations de la Commission ou à des thèmes reliés à sa mission première, en évitant de s'ingérer dans des cas particuliers.
7. Le membre est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.
8. L'obligation de réserve oblige également le membre à ne pas critiquer devant des tiers les orientations de la Commission, ni les décisions rendues, ni la loi qu'il doit administrer; et à ne pas exprimer d'opinion pouvant faire naître des doutes de son objectivité ou sur celle de ses collègues.
9. Le membre évite en tout temps de se laisser influencer par la critique ou la crainte de celle-ci, quelle qu'en soit la forme.

#### **RÈGLES SUR L'INDÉPENDANCE ET L'IMPARTIALITÉ**

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

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

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

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

#### **RÈGLES SUR LES DÉCISIONS**

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

#### **DISPOSITION FINALE**

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

# Les statistiques administratives

Annexe 4

*Cette annexe présente en vrac les statistiques administratives de la Commission. Ce sont des statistiques sur les opérations dans les différents secteurs d'activité de la Commission.*

## LES TRANSPORTEURS ET ORGANISMES

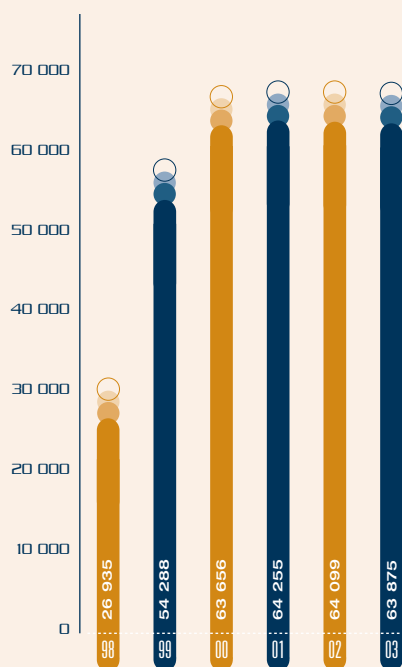
Le nombre de clients de la Commission, inscrits à l'un des registres ou titulaires d'un permis, est stable à environ 64 000 depuis l'année 1999-2000, année où le Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds a été complété. Depuis, le nombre de transporteurs ou d'entreprises qui viennent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

- 6 000 inscriptions et 50 000 mises à jour d'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds;
- 250 inscriptions et 1 300 renouvellements à la liste des intermédiaires en services de transport;
- 5 700 renouvellements d'inscription au Registre du camionnage en vrac;
- 4 800 décisions rendues par les commissaires et les personnes désignées;
- 68 600 appels téléphoniques pris par les préposés;
- 8 000 visiteurs rencontrés également par les préposés.

Au 31 mars 2003, 56 427 personnes ou entreprises, dont 87% 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 6 462 titulaires de permis de transport par taxi.

### LES TRANSPORTEURS ET ORGANISMES FAISANT AFFAIRE AVEC LA COMMISSION



LES INSCRIPTIONS AU REGISTRE DES PROPRIÉTAIRES ET DES EXPLOITANTS DE VÉHICULES LOURDS SELON LE TYPE DE TRANSPORTEURS	Inscriptions	
	Propriétaire	5 519
	Exploitant	2 127
	Propriétaire et exploitant	48 781
<b>Total</b>	<b>56 427</b>	

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	5 246	1 779	42 170	49 195	87,2 %	1 355	88,4 %
Terre-Neuve	1	0	71	72	0,1 %	1	0,1 %
Nouvelle-Écosse	2	11	214	227	0,4 %	4	0,3 %
Île-du-Prince-Édouard	3	0	50	53	0,1 %	1	0,1 %
Nouveau-Brunswick	24	18	525	567	1,0 %	14	0,9 %
Ontario	153	145	2 947	3 245	5,8 %	112	7,3 %
Manitoba	4	9	133	146	0,3 %	1	0,1 %
Saskatchewan	1	2	89	92	0,2 %	0	0,0 %
Alberta	9	17	187	213	0,4 %	6	0,4 %
Colombie-Britannique	6	8	125	139	0,2 %	7	0,5 %
Yukon	1	0	0	1	0,0 %	0	0,0 %
États-Unis	69	138	2 269	2 476	4,4 %	32	2,1 %
Italie	0	0	1	1	0,0 %	0	0,0 %
<b>Total</b>	<b>5 519</b>	<b>2 127</b>	<b>48 781</b>	<b>56 427</b>	<b>100 %</b>	<b>1 533</b>	<b>100 %</b>

LES INSCRIPTIONS AU REGISTRE DU CAMIONNAGE EN VRAC	Inscriptions
	Transporteurs inscrits 5 768
	<b>Total 5 768</b>

LES TITULAIRES ET LES PERMIS PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ	Secteur d'activité	Titulaires <sup>1</sup>	Permis
	Transport par autobus	523	1 476
	Transport par taxi	6 462	8 235
	Courtage en vrac	80	95
	Transport maritime	124	222
	Transport ferroviaire <sup>2</sup>	8	8
	<b>Total</b>	<b>7 197</b>	<b>10 036</b>

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 <sup>1</sup>	35	41
	Transport interurbain	56	171
	Transport aéroportuaire	22	43
	Transport touristique	37	76
	Transport scolaire <sup>2</sup>	137	182
	Transport par abonnement	198	296
	Transport nolisé	311	632
	Location	34	35
	<b>Total réel</b>	<b>523</b>	<b>1 476</b>

1. Ne comprend pas les sociétés de transport

2. Ne comprend pas le transport scolaire régulier effectué pour les commissions scolaires

LES PERMIS DE COURTAGE EN VRAC ET LES CORPORATIONS RÉGIONALES SELON LA RÉGION	Région	Corporations régionales	Permis de courtage
	1. Bas-Saint-Laurent – Gaspésie	–	8
	2. Saguenay – Lac-Saint-Jean	1	6
	3. Québec – Chaudière-Appalaches	1	17
	4. Mauricie – Bois-Francs	1	8
	5. Estrie	1	10
	6. Montérégie – Laurentides – Lanaudière	1	24
	7. Outaouais	–	6
	8. Abitibi-Témiscamingue	–	8
	9. Côte-Nord	–	6
	10. Montréal-Laval	–	2
	<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>95</b>

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

Catégorie	Titulaires	Permis
Service régulier	6 296	7 903
Service spécialisé de limousine	90	142
Privilège de transport par limousine de grand luxe	66	135
Service touristique	1	1
Service spécialisé	1	1
Service restreint	4	4
Service spécialisé de transport avec accompagnement médical	0	0
Service spécialisé restreint de limousine de grand luxe	25	30
Intermédiaires en services de transport par taxi	17	19
<b>Total</b>	<b>6 462</b>	<b>8 235</b>

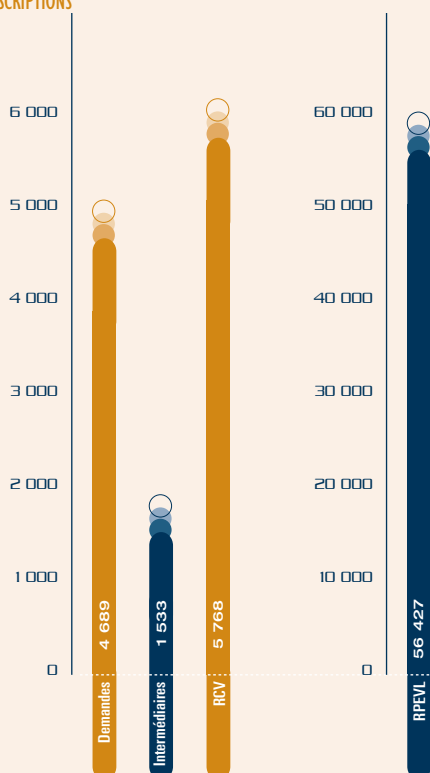
### LES DEMANDES ADRESSÉES À LA COMMISSION ET LES INSCRIPTIONS AUX REGISTRES

Les nouveaux mandats assumés par la Commission au cours des dernières années ont eu un impact important sur ses activités principalement constituées jusqu'alors de traitement de demandes que la clientèle lui adressait (demande de permis, de transfert de permis, de modification de permis, etc.). Ainsi, en plus de cette tâche qui se poursuit, la Commission traite annuellement plus de 56 000 mises à jour et inscriptions à son Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds (RPEVL), 1 500 à la liste des intermédiaires en services de transport et près de 6 000 au Registre du camionnage en vrac (RCV).

La légère baisse d'activités de cette année provient du nombre moins élevé de demandes de radiation du Registre du camionnage en vrac qui s'est stabilisé et de la baisse du nombre de demandes de vérification de comportement visant des transporteurs inscrits au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds due à la nouvelle Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds.

Le secteur du transport par taxi est le secteur comptant le plus de demandes introduites par un titulaire de permis soit 37 % du total. Il s'agit en grande partie de demandes de transfert de permis.

#### TRAITEMENT DES DEMANDES ET INSCRIPTIONS



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

Inscriptions	6 373
Mises à jour	50 054
<b>Total</b>	<b>56 427</b>

Transporteurs inscrits au 31 mars 2003

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

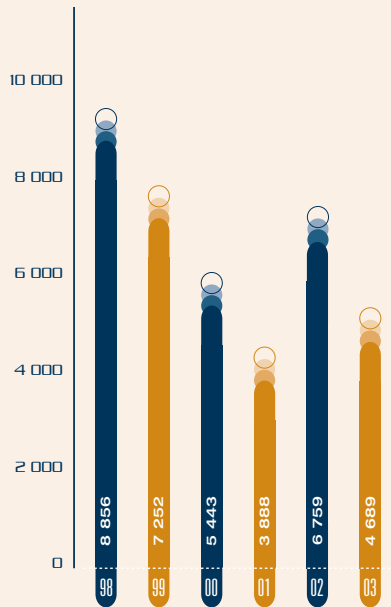
Inscriptions	253
Mises à jour	1 280
<b>Total</b>	<b>1 533</b>

#### LE SOMMAIRE DES DEMANDES REÇUES ET DES CONSTATS ADMINISTRATIFS

Demandes et constats administratifs <sup>1</sup>	2 822
Demandes accessoires	95
Affaires introduites par la Commission	1 378
Sous-total	4 295
Observations	394
<b>Total</b>	<b>4 689</b>

1. Constats non reliés à une demande

L'ÉVOLUTION  
DES DEMANDES

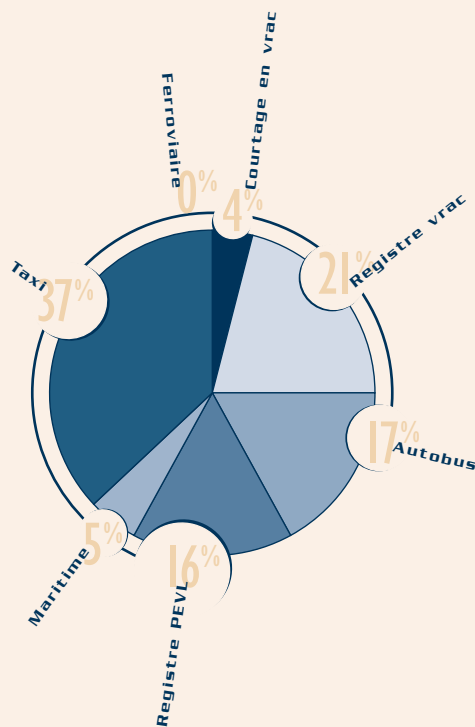


LES DEMANDES ET LES  
CONSTATS ADMINISTRATIFS  
PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

Secteur d'activité	Demandes et constats
Autobus	472
Registre PEVL <sup>1</sup>	448
Maritime	144
Taxi	1 047
Ferroviaire	4
Courtage en vrac	125
Registre vrac	582
<b>Total</b>	<b>2 822</b>

1. Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds

LES DEMANDES PAR  
SECTEUR D'ACTIVITÉ



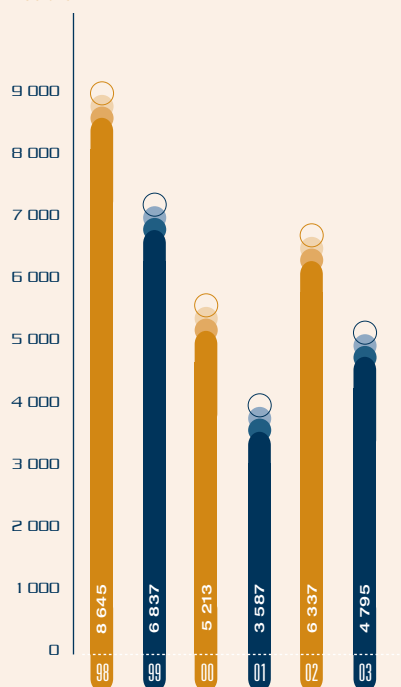


## LES DÉCISIONS

Les décisions et les constats administratifs sont l'aboutissement du traitement d'une demande introduite par un transporteur ou par la Commission. Une décision détermine le résultat de la demande, elle est accordée ou rejetée; elle peut également signifier que le traitement de la demande est abandonné lorsque celui-ci est à un stade avancé, on parle alors de désistement. Un constat administratif est une forme abrégée du traitement d'une demande lorsque celui-ci ne comporte pas de décision; il s'agit principalement de cas de fermeture administrative d'une demande à un stade précoce du traitement. Le nombre de décisions et de constats administratifs étant fortement relié au nombre de demandes, ils subissent la même variation en 2002-2003.

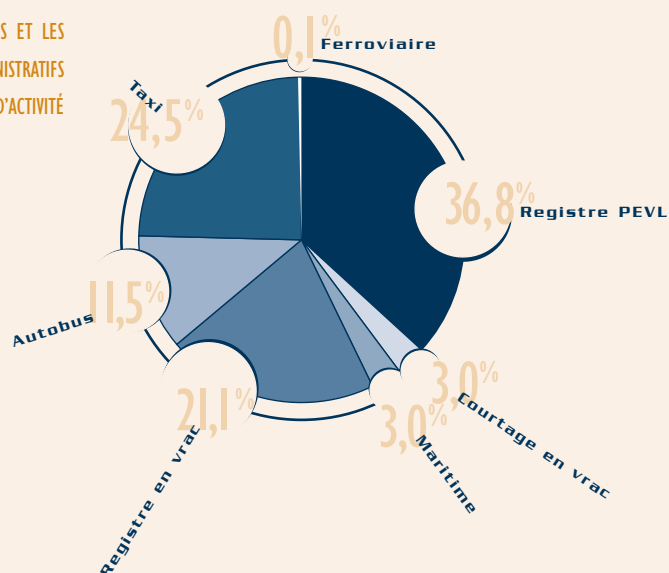
Le Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds regroupe 37 % des 4 795 décisions et constats administratifs. De façon plus spécifique, les données sur les décisions rendues en regard de vérifications de comportement d'utilisateurs de véhicules lourds inscrits au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, montrent que la Commission a modifié la cote de 71 d'entre eux dont 18 pour une cote de niveau insatisfaisant.

### L'ÉVOLUTION DES DÉCISIONS



<b>LE SOMMAIRE</b>	Décisions sur dossier	1 682
<b>DES DÉCISIONS ET</b>	Décisions à la suite d'une audience publique	634
<b>DES CONSTATS</b>	Décisions sur demande accessoire	87
<b>ADMINISTRATIFS</b>	Décisions sur révision	28
	Décisions par une personne désignée	1 161
	Constats administratifs	1 203
	<b>Total</b>	<b>4 795</b>

LES DÉCISIONS ET LES  
CONSTATS ADMINISTRATIFS  
PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ



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

Décision	Total
Cote maintenue : satisfaisant	350
Cote modifiée : conditionnel	53
Cote modifiée : insatisfaisant	18
<b>Total</b>	<b>421</b>

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	49
Les autres suspensions ou révocations	8
<b>Total</b>	<b>57</b>



---

# 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 2002-2003 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 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 2003.



NICOLE POUPART

*Présidente de la Commission des transports du Québec*

Québec, juin 2003



# Rapport du vérificateur

À l'Assemblée nationale,

J'ai vérifié l'état des revenus et dépenses de la Commission des transports du Québec de l'exercice terminé le 31 mars 2003. 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 2003 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*

DORIS PARADIS, CA

Québec, le 23 mai 2003

## ÉTAT FINANCIER

Revenus et dépenses  
de l'exercice terminé le 31 mars 2003

	2003	2002
<b>Revenus virés au Fonds consolidé du revenu</b>		
Droits, frais et dépens afférents aux permis (note 3)	5 445 995 \$	5 093 139 \$
Placements médias	108 339	106 150
Autres	293 137	136 975
	<b>5 847 471 \$</b>	<b>5 336 264 \$</b>
<b>Dépenses assumées par le gouvernement du Québec</b>		
Traitements et autres rémunérations	8 108 066 \$	7 798 530 \$
Loyers	1 187 195	1 168 450
Services professionnels et administratifs	648 422	891 907
Transport et de communication	731 738	718 246
Publication d'avis juridiques	162 559	172 594
Entretien et réparations	200 332	323 795
Fournitures et approvisionnements	156 236	123 916
Matériel et équipement	96 033	261 022
Amortissement des immobilisations	613 956	465 624
Autres	21 786	27 888
	<b>11 926 323 \$</b>	<b>11 951 972 \$</b>

Pour la Commission



NICOLE POUPART,  
Présidente



YVES-MARIE PICARD  
Directeur, direction des services à la gestion

## NOTES COMPLÉMENTAIRES

31 mars 2003

### 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. Également, la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds (L.Q., 1998, chapitre 40) confie à la Commission la responsabilité de constituer le Registre des propriétaires et exploitants de véhicules lourds et d'en assurer la mise à jour annuelle.

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

### 2. Conventions comptables

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 659 205 \$ (2002 : 611 146 \$) 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 102 217 \$ (2002 : 125 466 \$) ainsi qu'un montant de 125 486 \$ (2002 : 171 138 \$) 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 64 382 \$ (2002 : 53 707 \$).

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.

## **COORDONNÉES DE LA COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC**

### **QUÉBEC**

200, chemin Sainte-Foy, 7<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 5V5  
Téléphone : 1 888 461-2433  
Télécopieur : (418) 644-8034

### **MONTRÉAL**

545, boulevard Crémazie Est  
10<sup>e</sup> étage, bureau 1000  
Montréal (Québec) H2M 2V1  
Téléphone : 1 888 461-2433  
Télécopieur : (514) 873-4720

**[www.ctq.gouv.qc.ca](http://www.ctq.gouv.qc.ca)**

Courriel : [courrier@ctq.gouv.qc.ca](mailto:courrier@ctq.gouv.qc.ca)



*Commission  
des transports*

Québec 