



COMMISSION
DES TRANSPORTS
DU QUÉBEC

RAPPORT ANNUEL DE GESTION
2003 • 2004







COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC

**RAPPORT
ANNUEL
DE GESTION**

2003
2004

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

La publication est disponible sur Internet: www.ctq.gouv.qc.ca

Dépôt légal – 2004
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-550-42629-0

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 2003-2004.

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

Le ministre des Transports,


YVON MARCOUX

Québec, juin 2004

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 2004.

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

La présidente,


NICOLE POUPART

Québec, juin 2004

Table des matières

Message de la présidente	6
La Commission des transports du Québec	9
La mission	9
Les valeurs	9
La clientèle	10
Les partenaires	10
La structure administrative	10
Les ressources	12
Les ressources humaines	12
Les ressources budgétaires	13
Les ressources informationnelles	14
Résultats de la Déclaration de services aux citoyens	15
Des services accessibles	17
Un guichet unique pour que les clients gagnent du temps	17
Des services attentionnés	17
Notre priorité : la satisfaction de notre clientèle	19
Résultats de la Planification stratégique	20
ORIENTATION 1	
La sécurité dans le transport routier et maritime	20
ORIENTATION 2	
La régulation économique	23
ORIENTATION 3	
Offrir de meilleurs services aux citoyens	27
Application des politiques gouvernementales	28
L'application de la politique linguistique	28
L'évaluation du plan d'action pour la protection des renseignements personnels	28
Le programme d'accès à l'égalité pour les membres des groupes cibles et les personnes handicapées	28
Le programme de rajeunissement pour les 35 ans et moins	30
La politique concernant l'usage du tabac	30
Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec	31
ANNEXE 1	
Les lois et les règlements administrés en tout ou en partie par la Commission	32
ANNEXE 2	
Les principes et autres résolutions particulières en vigueur	34
ANNEXE 3	
Le code d'éthique et les règles de déontologie des membres de la Commission des transports du Québec	35
ANNEXE 4	
Les statistiques administratives	38
Déclaration de fiabilité des données	46
Rapport du vérificateur	47
Informations financières	48



Message de la présidente

Une fois de plus cette année, la Commission a placé au cœur de ses actions la préoccupation de bien répondre aux besoins de sa clientèle.

Dans la poursuite constante de ses efforts pour améliorer le service à la clientèle, la Commission a maintenu le cap de l'innovation au plan de la mise en ligne de ses services. Précurseur dans ce domaine, nous avons mis à la disposition de nos clients depuis le 31 mai 2004 un Guichet unique des transporteurs sur Internet qui leur évite des démarches administratives multiples. La clientèle de la Commission peut maintenant transiger avec plusieurs ministères et organismes en utilisant le site Internet de la Commission.

À partir de leur ordinateur, les transporteurs peuvent s'inscrire au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, immatriculer leur entreprise auprès du Registraire des entreprises, enregistrer leur entreprise à titre d'employeur à la Commission de la santé et de la sécurité du travail, obtenir des permis et vignettes IFTA du ministère du Revenu, acquitter leurs amendes impayées au ministère de la Justice et obtenir la documentation sur la TPS, la TVQ et autres lois fiscales du ministère du Revenu. Ce projet d'envergure a été réalisé avec ses différents partenaires gouvernementaux et le Secrétariat du Conseil du trésor. Il s'inscrit dans la démarche du gouvernement en ligne. Il permet de plus le paiement unique.

À l'avant-garde des grands changements proposés par la modernisation de l'État, la Commission s'est dotée d'un Plan d'affaires dont les orientations visent entre autres à favoriser l'autonomie des clients dans leurs transactions avec la Commission et à mieux supporter l'ensemble de ses fonctions par rapport à sa mission. Au cours de l'année, les allègements qui seront apportés aux formulaires pour les rendre plus conviviaux ont été identifiés.

Simultanément à l'implantation du Guichet unique, la Commission a inauguré un tout nouveau site Internet. Les principaux services en ligne y sont plus facilement accessibles.

Dans la même foulée, un tout nouveau moteur de recherche pour quelque 60 000 décisions est maintenant accessible sur Internet. Les internautes peuvent ainsi effectuer facilement des recherches conviviales et consulter directement les décisions de la Commission.

En ce qui concerne les services de transport par taxi, la Commission des transports du Québec a continué de déployer des efforts soutenus dans la recherche de la prestation d'un service de qualité aux citoyens et dans l'amélioration des processus liés à l'application de la Loi concernant les services de transport par taxi.

De concert avec l'Association professionnelle des chauffeurs de taxi du Québec, nous avons défini les modalités d'encadrement de la tenue, de la surveillance et du dépouillement du scrutin concernant l'opportunité de fixer une cotisation annuelle obligatoire à l'Association pour tous les titulaires de permis de chauffeurs de taxi. La cotisation demandée par l'Association a été refusée par les titulaires ayant exercé leur droit de vote.

En matière de régulation économique, la Commission a haussé les tarifs du transport par taxi en novembre 2003 à la suite d'une demande exprimée par l'industrie. La dernière hausse remontait au printemps 2000.

Les enjeux concernant la possibilité de fusionner en tout ou en partie les quatre agglomérations de taxi de la région de Gatineau ont incité la Commission à convoquer la tenue d'audiences publiques qui ont commencé en février 2004. Ces rencontres ont fait suite à une étude de la Corporation de la ville de Gatineau qui note un temps d'attente trop long, particulièrement durant les heures de pointe.

La Commission n'hésite pas à aller de l'avant et à susciter la collaboration de la clientèle dont elle est chargée de vérifier le comportement routier. Compte tenu des particularités propres aux sociétés de transport urbain, un comité de travail a été formé avec l'Association du transport urbain du Québec et un rapport a été présenté à l'hiver 2004. Les neuf sociétés de transport ont adhéré à la proposition de fonctionnement soumise dans le rapport et des rencontres ont eu lieu avec des représentants de la Commission pour concrétiser la démarche entourant l'inspection en entreprise et adapter la procédure de vérification. La Commission a d'ailleurs fait la vérification de la gestion de la sécurité des neuf sociétés de transport en commun.

Qu'il s'agisse de la sécurité des véhicules lourds ou de la protection du réseau routier, la Commission continue d'y jouer un rôle important. Nous présidons le Comité sur le test à l'entrée de tous les propriétaires et exploitants de véhicules lourds mis en place par la Table de concertation gouvernement-industrie de même que celui portant sur la révision des événements critiques de la Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds.

Au cours de la dernière année, la Commission a contribué à l'amélioration du bilan routier par l'évaluation du comportement de 247 entreprises de transport des personnes et des marchandises. De ce nombre, 74 entreprises se sont vu imposer des conditions pour la mise en circulation de leurs véhicules alors que la Commission a interdit à 18 autres le droit d'exploiter et de circuler avec des véhicules lourds au Québec, pour une période pouvant atteindre cinq ans. De plus, elle a interdit l'accès aux routes du Québec à 11 transporteurs parce que ceux-ci n'ont pas respecté des décisions de la Commission.

Par ailleurs, pour sensibiliser davantage de transporteurs aux impacts de la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds dans la conduite de leur entreprise, nous avons rencontré des groupes pour qui le transport constitue une

tâche ancillaire à leur champ d'intervention. Des agriculteurs, des officiers municipaux, des producteurs cinématographiques et des ambulanciers ont été rencontrés.

La Commission est toujours à l'affût d'occasions lui permettant de conscientiser les chauffeurs à l'importance de la sécurité dans les transports. C'est avec cet objectif en tête qu'elle a participé, pour la troisième année, aux rallyes de sécurité et au championnat des chauffeurs professionnels du Québec organisés par l'Association du camionnage du Québec.

Toujours soucieuse de nous associer à nos partenaires, nous nous sommes impliqués dans la campagne de sécurité dans le transport scolaire en collaboration avec l'Association du transport écolier du Québec, qui s'est déroulée du 2 au 13 février 2004.

La Commission est également intervenue avec succès à titre de médiateur dans un conflit opposant deux compagnies de services de chemin de fer.

Consciente de l'importance d'offrir un service de qualité à sa clientèle et d'en améliorer le degré de satisfaction, la Commission a su apporter les changements appropriés à son système de réponse vocale interactive en vue de répondre aux demandes formulées par sa clientèle à la suite d'un sondage mené en 2002-2003.

L'acquisition de nouvelles connaissances et le développement du personnel de la Commission constituent les bases de notre évolution. C'est pourquoi, cette année encore, la Commission a investi dans le savoir et la croissance de ses employés.

À l'instar de la démarche gouvernementale visant à revoir l'infrastructure de l'éthique, tous les membres et gestionnaires de la Commission ont assisté à une présentation sur l'importance de l'éthique et des valeurs au travail.

L'importance du soutien et de l'accompagnement des membres nouvellement entrés en fonction a amené la Commission à concevoir un programme d'accueil à leur attention. Ce nouvel outil, très apprécié, vise à favoriser leur intégration et à leur permettre d'acquérir les compétences et les habiletés requises pour leur travail.

Profitant de l'adoption de la nouvelle Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique, nous avons mis en place une programmation annuelle de 11 activités portant sur la prévention, le maintien et l'amélioration de la santé physique et psychologique du personnel. De même, l'ensemble du personnel et des membres de la Commission a suivi une formation sur les compétences relationnelles au cours du dernier exercice.

Pour apporter sa contribution au plan d'action sur le rajeunissement de la fonction publique québécoise, la Commission a tenu, encore une fois cette année, à accueillir 5 jeunes étudiants du niveau secondaire dans le cadre de la journée Jeune fonctionnaire d'un jour.

Une fois de plus, avec la collaboration de nos principaux partenaires et du travail dédié du personnel de la Commission des transports du Québec, nous bouclons l'année 2003-2004 sur une note positive et nous pouvons dire mission accomplie.



NICOLE POUPART

La Commission des transports du Québec

LA MISSION

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

À cette fin, la Commission effectue principalement deux types d'activité :

- elle rend des décisions en matière de régulation économique, de sécurité et de protection du réseau routier;
- elle gère des registres dans lesquels elle inscrit des transporteurs routiers ainsi que des intermédiaires en services de transport et s'assure de la mise à jour périodique de ces registres.

La Commission 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 membres ont pour rôle 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.

Les membres 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.

En matière de sanction envers les propriétaires et exploitants de véhicules lourds, ils rendent leurs décisions après avoir évalué si le comportement du transporteur a, ou non, mis en danger ou mis en péril la sécurité routière ou le réseau routier.

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

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 citoyen, respect et ouverture aux besoins énoncés;
- partenariat et travail d'équipe avec les représentants de l'industrie, les intervenants gouvernementaux et au sein de son personnel.

LA CLIENTÈLE

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

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

Les transporteurs ou leurs représentants qui transigent régulièrement 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.

LES PARTENAIRES

Des échanges profitables pour tous ont lieu avec le ministère des Transports du Québec, la Société de l'assurance automobile du Québec, le Bureau du taxi et du remorquage de la ville de Montréal, les associations représentant les clientèles, les corps policiers, le Bureau du coroner, le ministère du Tourisme et les autres administrations.

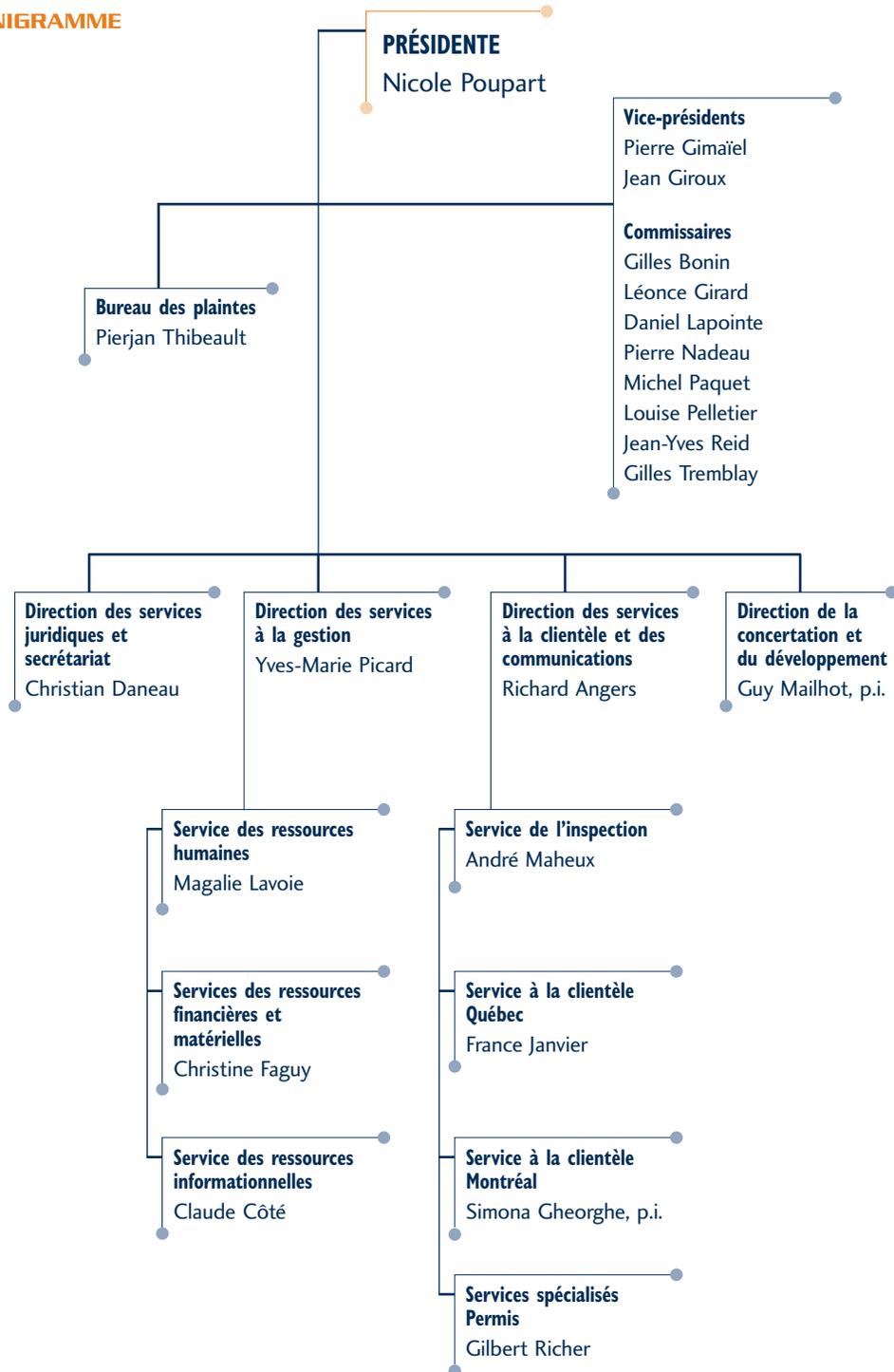
Plus particulièrement, pour l'inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds ou pour la mise à jour de cette inscription, les clients peuvent transiger avec la Commission mais aussi avec les multiples points de service de la Société de l'assurance automobile du Québec et avec quatre mandataires du secteur privé, dont certains offrent ces services 24 heures par jour, 7 jours par semaine. De même, 56 mandataires privés vérifient et scellent au nom de la Commission les taximètres utilisés dans les véhicules taxi.

LA STRUCTURE ADMINISTRATIVE

Les services de la Commission des transports sont offerts à partir de deux bureaux, soit à Québec et à Montréal.

L'organigramme illustre la structure administrative en place au 31 mars 2004.

L'ORGANIGRAMME



LES RESSOURCES

LES RESSOURCES HUMAINES

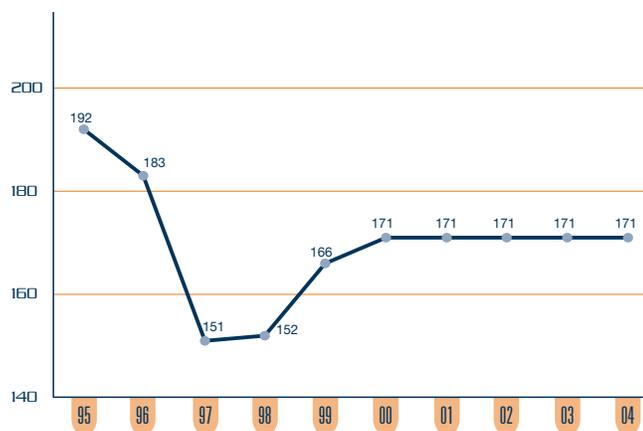
À la fin de l'exercice financier, l'effectif total autorisé de la Commission s'établissait à 171 ETC (Équivalent Temps Complet).

L'EFFECTIF AUTORISÉ	Au 2003-03-31	Au 2004-03-31
	Membres	11
Cadres	8	8
Cadres juridiques	1	1
Professionnels	32	32
Personnel de bureau	97	97
Postes vacants	0	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. La clientèle de la Commission est ainsi passée de 27 000 à 64 000 transporteurs entre 1998 et 2004. Depuis, l'effectif est stable à 171 postes.

L'ÉVOLUTION DE L'EFFECTIF AUTORISÉ



LES RESSOURCES BUDGÉTAIRES

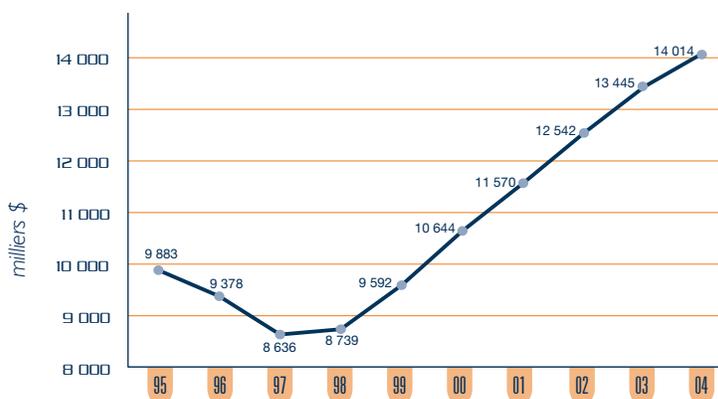
LES RESSOURCES BUDGÉTAIRES POUR L'EXERCICE FINANCIER 2003-2004	Supercatégorie et catégorie	Budget au 2003-04-01	Budget révisé 2003-2004 Modifications	Dépenses au 2004-03-31
	Budget de dépenses			
	Rémunération			
	Traitement	8 110 391 \$		7 640 294 \$
	Autres rémunérations	455 409 \$		638 230 \$
	Sous-total	8 565 800 \$		8 278 524 \$
	Fonctionnement			
	Services de transport et de communication	869 200 \$		939 542 \$
	Services professionnels, administratifs et autres	623 792 \$		578 397 \$
	Entretien et réparation	460 000 \$		385 674 \$
	Loyers	1 266 208 \$		1 224 662 \$
	Fournitures et approvisionnements	127 500 \$		140 147 \$
	Matériel et équipement	101 000 \$		121 595 \$
	Autres dépenses	16 000 \$		24 808 \$
	Amortissement	772 200 \$		614 899 \$
	Sous-total	4 235 900 \$		4 029 724 \$
	Total Budget de dépenses	12 801 700 \$		12 308 248 \$
	Budget d'investissements			
	Immobilisations			
	Mobilier et équipement de bureau	0 \$		98 075 \$
	Équipement bureautique	0 \$		0 \$
	Équipement informatique	227 000 \$		141 507 \$
	Développement informatique	2 323 000 \$		1 466 156 \$
	Total Budget d'investissements	2 550 000 \$		1 705 738 \$
	GRAND TOTAL	15 351 700 \$	26 972 \$¹	14 013 986 \$

¹ Ce montant résulte des éléments suivants : embauche d'étudiants (30 000 \$) et transfert de crédits pour garde de documents (- 3 028 \$).

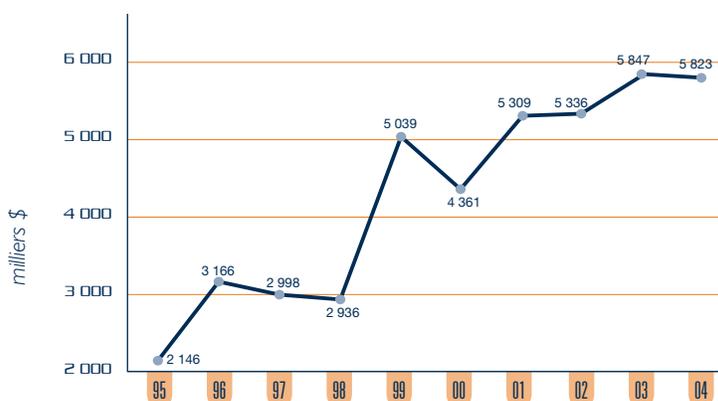
Le niveau de dépenses de la Commission atteint 14,0 M\$ en 2003-2004. La prise en charge par la Commission de plusieurs nouveaux mandats explique la hausse des récentes années. Ces mandats sont liés principalement au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, à la liste des intermédiaires en services de transport, au Registre du camionnage en vrac et à la liste des routiers. D'importants travaux de développement des systèmes de gestion sont en cours en vue du remplacement du système de gestion des opérations qui ne répond plus adéquatement 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 aux divers registres de la Commission. Ces montants ne tiennent pas compte des sommes perçues par la Commission pour le compte d'autres organismes gouvernementaux qui sont de 295 247 \$.

L'ÉVOLUTION DES DÉPENSES



L'ÉVOLUTION DES REVENUS



LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

La Commission a consacré 2 850 000 \$ en ressources informationnelles en 2003-2004, soit 1 135 000 \$ pour le maintien et l'entretien des services existants et 1 715 000 \$ 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 normatif de développement, bureau de projet, renseignements et formulaires	300
Guichet unique des transporteurs (GUT)	155
Gestion et suivi des interventions (GSI)	160
Gestion et suivi des assignations (GSA)	625
Infrastructures	275

Résultats de la Déclaration de services aux citoyens

La Commission des transports a révisé sa première Déclaration de services aux citoyens en mars 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 est 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 apportés dès qu'une piste d'amélioration est identifiée.

La Déclaration s'articule autour des quatre thèmes suivants :

- offrir des services accessibles;
- offrir un guichet unique pour que les clients gagnent 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 trois dernières années sont présentés dans le tableau synthèse qui suit :

RÉSULTATS DE LA DÉCLARATION
DE SERVICES AUX CITOYENS

Objectifs de service	Cible	Résultats 2001-2002	Résultats 2002-2003	Résultats 2003-2004
1. Des services accessibles				
Service à la clientèle offert de 8 h 30 à 16 h 30, sauf le mercredi à compter de 10 h	100 %	100 %	100 %	100 %
Site Internet et service téléphonique automatisé disponibles 24 heures par jour, 7 jours par semaine	95 %	99,8 %	99,9 %	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 <ul style="list-style-type: none"> • Aux bureaux de la Commission • À partir des centres de services de la SAAQ • Après de mandataires privés dont certains accessibles en tout temps 	Oui Oui Oui	Oui Oui Oui	Oui Oui Oui	Oui Oui Oui
2. Un guichet unique pour que les clients gagnent du temps				
L'immatriculation des véhicules à la Société de l'assurance automobile du Québec	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)	100 % disponible
L'immatriculation des entreprises au Registraire des entreprises du Québec				
L'enregistrement des entreprises, 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				
3. Des services attentionnés				
S'identifier au début d'un entretien	95 % des appels	86 % se souviennent que le préposé s'est identifié	Sondage triennal	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	Sondage triennal
Prendre les appels téléphoniques en moins de 90 secondes	85 % des appels	83 %	84 %	91 %
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	Aucune plainte à ce sujet
Rencontrer la clientèle dans les 20 minutes de son arrivée	Rencontrer 90 % des visiteurs dans ce délai	92 %	90 %	95 %
Procéder à l'inscription au Registre ou à la liste des intermédiaires dans les délais suivants : <ul style="list-style-type: none"> • en moins de 45 minutes lors d'une rencontre à nos bureaux • au plus tard le jour ouvrable suivant lorsque demandé par télécopieur 	95 % des inscriptions 95 % des inscriptions	92 % 97 %	90 % 98 %	92 % 99 %
Transmettre les avis de renouvellement de permis ou d'inscription au moins 30 jours avant l'échéance	95 % des avis	100 %	100 %	100 %
4. Notre priorité : La satisfaction de notre clientèle				
Confirmer la prise en charge d'une plainte en moins de deux jours ouvrables	95 % des plaintes	100 %	100 %	100 %
Traitement complet des plaintes en moins de 21 jours	95 % des plaintes	90 %	96 %	91 %

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. Ces engagements sont tenus pratiquement à 100 %.

Par ailleurs, la Commission a amélioré son système de réponse vocale interactive. Le nombre d'options offertes aux clients a été réduit et les options les plus fréquemment sélectionnées sont offertes en premier lieu. Les clients peuvent maintenant sélectionner en tout temps l'option désirée dans les menus sans avoir à écouter l'ensemble des messages.

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 également 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 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. En 2003-2004, 4 665 transporteurs ont utilisé ce service, soit 9,3 % des transporteurs, le double de ce qui avait été observé l'année précédente.

UN GUICHET UNIQUE POUR QUE LES CLIENTS GAGNENT 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 des transporteurs. Ces derniers peuvent obtenir aux bureaux de la Commission les services suivants en plus des services qui lui sont propres :

- l'immatriculation de leurs véhicules à la Société de l'assurance automobile du Québec;
- l'immatriculation de leur entreprise auprès du Registraire des entreprises du Québec;
- 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'acquiescement des amendes impayées 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 s'assure du maintien des ententes de services auprès de ses partenaires. Près de 1 400 transactions effectuées en cours d'année dans le cadre du Guichet unique ont permis à des clients de la Commission de gagner du temps. En 2003-2004, la Commission a poursuivi le développement de la phase 2 de son Guichet unique afin de permettre à ses clients de bénéficier de certains de ces services par Internet. Ce nouveau service a été mis en ligne le 31 mai 2004.

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.

Certains objectifs faisant appel à la perception de la clientèle, la Commission a réalisé deux sondages. Un premier, effectué à l'hiver 2002, questionnait la clientèle sur des aspects généralement reconnus du service à la clientèle. Les principaux résultats ont été présentés dans le Rapport annuel de gestion 2001-2002. Le second, réalisé en mars et avril 2003, s'adresse à une clientèle plus restreinte, soit celle ayant été l'objet d'une décision rendue par un commissaire. Ce sondage mesure donc 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. Le sondage portant sur le service à la clientèle sera administré de nouveau en 2004-2005.

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 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 soutien à une écoute attentive et à une réponse adéquate aux demandes des clients. Selon le sondage de mars 2002, 97 % des transporteurs se disent satisfaits ou très satisfaits de la courtoisie et du respect démontrés par le préposé lors d'un entretien.

La Commission a reçu un total de 97 323 appels en 2003-2004 et de ce nombre, 54 742 appels ont été acheminés aux préposés. La proportion d'appels pris en moins de 90 secondes a atteint un nouveau sommet à 91 %, ce qui constitue une amélioration notable par rapport aux 83 % et 84 % des années précédentes. Une gestion plus serrée des horaires de travail appuyée par l'ajout de personnel en période de pointe, associée à une baisse du nombre d'appels a permis cet important redressement. Il est à noter que pour l'exercice 2003-2004, la Commission a modifié la base de calcul de ce taux afin de s'aligner sur les meilleures pratiques de l'industrie. Sans cet ajustement, le résultat aurait été de 93 % au lieu de 91 %.

Le personnel de la Commission a reçu la directive de retourner les appels des clients 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.

Près de 7 200 visiteurs sont venus rencontrer un préposé à nos bureaux en 2003-2004. Globalement, 95 % des visiteurs ont été rencontrés en moins de 20 minutes suivant leur arrivée comparativement à 90 % en 2002-2003. Un suivi plus serré de cet engagement, une légère baisse du nombre de visiteurs et un nouveau système informatisé de gestion de l'accueil des visiteurs expliquent ce résultat. Les clients qui ne peuvent être rencontrés dans le délai cible sont informés du délai d'attente prévu.

Pour 1 444 des 1 569 transporteurs rencontrés pour leur inscription au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds ou à la liste des intermédiaires en services de transport, le processus a été complété en moins de 45 minutes. L'objectif est donc atteint dans une proportion de 92 %, une légère hausse par rapport à 2002-2003 mais en deçà de la cible de 95 %. Le nouveau système informatisé de gestion de l'accueil des visiteurs ainsi qu'un suivi plus serré de cet engagement ont permis cette amélioration. Pour ce qui est des 861 demandes reçues par télécopieur en regard du même type d'inscription, 99 % ont été traitées en moins d'un jour ouvrable, la cible étant de 95 %.

Pratiquement tous les envois d'avis de renouvellement de permis ou d'inscription respectent le délai cible d'un envoi 30 jours avant l'échéance. Annuellement, près de 60 000 avis de renouvellement sont ainsi expédiés. Le processus est automatisé pour la majorité de ces envois. De plus, des rappels sont faits lorsque nécessaire.

NOTRE PRIORITÉ : LA SATISFACTION DE NOTRE CLIENTÈLE

En mars 2003, la Commission a approuvé sa « Politique pour le traitement d'un commentaire ou d'une plainte d'un citoyen ». Cette politique encadre le traitement des plaintes. Elle établit, entre autres, le partage des responsabilités et énonce les principes directeurs quant à leur traitement.

Toutes les suggestions et plaintes adressées à la Commission sont prises en charge dans un délai de deux jours ouvrables. La Commission tient à confirmer rapidement toute réception de plainte. Cela démontre l'importance qu'elle y accorde.

La Commission se fait un devoir de traiter les plaintes dans les meilleurs délais possibles. Le taux de 91 % semble indiquer une détérioration par rapport à l'année précédente mais cela est l'effet des petits nombres en cause car la Commission a rencontré sa cible de 21 jours ouvrables pour 21 des 23 plaintes répertoriées.

PLAINTES RELATIVES À LA QUALITÉ DES SERVICES, 2003-2004	SUJET DE LA PLAINTE	NOMBRE	
	Renseignements	1	4 %
	Délais	1	4 %
	Décisions	6	26 %
	Comportement du personnel	1	4 %
	Lois, règlements et procédures	6	26 %
	Partenaires	1	4 %
	Processus	4	17 %
	Autres	3	13 %
	Total	23	100 %

Résultats de la Planification stratégique

La Planification stratégique élaborée par la Commission pour les années 2003 à 2006 n'a pu faire l'objet d'un dépôt officiel. Cependant, les orientations qui y étaient prévues ont servi d'assises aux actions posées par la Commission au cours de la période 2003-2004 et elles sont utilisées pour faire état des résultats atteints au cours de cette période. La Commission avait ainsi retenu trois grandes orientations stratégiques pour 2003-2006 :

1. Contribuer à accroître la sécurité dans le transport routier des personnes et des marchandises par véhicule lourd et dans le transport maritime de passagers et contribuer à 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.

ORIENTATION 1

« LA SÉCURITÉ DANS LE TRANSPORT ROUTIER ET MARITIME »

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

La volonté au Québec d'améliorer le bilan routier demeurera au cours des prochaines années.

Par ses interventions auprès des utilisateurs de véhicules lourds, la Commission contribue à l'atteinte d'une sécurité accrue. Le contrôle de la conformité des personnes inscrites au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, la vérification des

connaissances de ceux qui s'inscrivent pour une première fois à titre de transporteurs de personnes, l'imposition de mesures aux transporteurs 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.

La Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds permet à la Société de l'assurance automobile du Québec d'identifier les transporteurs dont le dossier doit être soumis à la Commission pour évaluation. À la suite de la révision de cette politique en septembre 2002, la Commission s'est vu confier le soin de développer un mode d'évaluation particulier pour les sociétés de transport urbain du Québec.

Objectif :

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.

Résultat visé :

Mise en place d'ici mars 2005 d'un nouveau programme d'évaluation des sociétés de transport urbain

La Commission a amorcé, en partenariat avec l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ), des travaux visant à développer un programme d'évaluation spécifique aux transporteurs urbains. Ce programme s'appliquerait en complément des dispositions prévues à la Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds de la Société de l'assurance automobile du Québec et serait mis en application au cours de la période 2004-2005.

Afin de supporter l'élaboration de ce programme, les neuf sociétés de transport ont fait l'objet d'une visite en entreprise qui a permis à la Commission de comprendre les particularités des opérations des transporteurs du secteur et de dresser un bilan de leur gestion en matière de sécurité routière. À la lumière de ces informations, il a été convenu que la Commission effectuerait une vérification périodique en entreprise de toutes les sociétés de transport et suivrait, de façon continue, leur performance en matière de sécurité routière sur la base d'indicateurs développés spécifiquement pour ce secteur de transport. Elle imposera des correctifs, si cela devait s'avérer nécessaire.

Tous les nouveaux transporteurs qui veulent opérer dans le domaine du transport des personnes sont préalablement soumis à une appréciation par la Commission de leurs connaissances en matière de sécurité. En outre, la Commission vérifie ces transporteurs en entreprise afin de s'assurer qu'ils ont bien saisi l'importance de la réglementation relative à la sécurité et qu'ils ont intégré les mesures appropriées dans leur gestion.

Résultat visé :

Évaluation avant mars 2004 du programme de sensibilisation des nouveaux transporteurs de personnes

La Commission a initié une étude afin de vérifier dans quelle mesure les programmes actuels contribuent à accroître la sécurité dans le transport routier des personnes. Les premiers résultats indiquaient que l'évaluation des connaissances effectuée lors de l'inscription au Registre ne garantissait pas la mise en place, par les utilisateurs de véhicules lourds, de moyens adéquats pour gérer la sécurité.

Afin de pouvoir apprécier correctement la situation, plus d'une soixantaine de transporteurs de personnes qui avaient été soumis au test d'entrée et visités dans le cadre du programme de visite des nouveaux transporteurs et chez lesquels on avait observé des carences ont été visités de nouveau en 2003-2004. Ces vérifications ont permis de constater certaines améliorations. On a toutefois constaté que certains transporteurs ne respectaient toujours pas plusieurs des engagements qu'ils avaient pris lors de leur entrée dans l'industrie, relativement à la mise en place de moyens pour se conformer aux exigences légales et réglementaires. Sept dossiers, considérés comme les plus préoccupants, ont en conséquence été soumis à la Commission. Certaines décisions ont été rendues dans ces dossiers. Un transporteur s'est vu imposer des conditions, sa cote passant de satisfaisant à conditionnel. Un autre transporteur a cessé ses opérations.

L'analyse de la situation se continue et pourrait éventuellement conduire à un réajustement suite aux travaux du comité étudiant la possibilité d'introduire un test à l'entrée pour tous les transporteurs de personnes et de marchandises.

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.

Résultat visé :

Vérifier annuellement 60 % des titulaires de permis, afin que 100 % aient été vérifiés d'ici mars 2006

Indicateur :

Taux de transporteurs maritimes vérifiés

Exercice	Nombre de titulaires de permis	Nombre de titulaires vérifiés	Taux	Taux de conformité Titulaires de permis
2001-2002	116	94	81 %	91,5 %
2002-2003	123	109	89 %	94,5 %
2003-2004	123	95	77 %	96,8 %

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.

Par la suite, en cours d'exploitation, les titulaires de permis doivent aussi respecter certaines conditions dont le maintien de leur couverture d'assurances, l'utilisation de personnel qualifié et l'affichage obligatoire du permis pour la clientèle.

Depuis 2001, le taux de conformité de ces transporteurs s'est amélioré, passant de 91,5 % en 2001 à 96,8 % en 2003. Le programme a aussi permis d'identifier en 2003, 45 transporteurs qui opéraient sans permis. Dix-huit d'entre eux se sont conformés aux exigences réglementaires, les autres ayant cessé leurs activités.

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...

La Loi concernant les services de transport par taxi vise à accroître la sécurité des usagers et à améliorer la qualité des services offerts dans ce secteur. La Loi accroit les responsabilités de la Commission dans ce secteur de transport particulièrement concernant la

délimitation des territoires autorisés par 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 ayant besoin de transport adapté.

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...

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. La liste des routiers est révisée aux trois ans.

AXE 1 : TRANSPORT PAR AUTOBUS, TRANSPORT PAR TAXI ET CAMIONNAGE EN VRAC

La Commission se doit de répondre à toutes les demandes qui lui sont adressées dans les domaines du transport par autobus, du transport par taxi et du camionnage en vrac, en fonction des lois et règlements en vigueur.

Objectif A :

Contribuer à assurer aux citoyens une disponibilité et une qualité des services en répondant aux demandes reçues.

Résultat visé :

Traiter les demandes reçues conformément aux lois et règlements en vigueur

Indicateur :

Nombre de demandes traitées

Dans le transport par autobus ou le transport par taxi, une personne doit introduire une demande à la Commission, notamment pour obtenir, transférer ou modifier un permis. 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 ^{er} avril)	Demandes reçues	Demandes traitées	Inventaire de la fin (31 mars)
2001-2002	108	429	430	107
2002-2003	107	478	495	90
2003-2004	90	444	463	71

Dans le cas du transport par taxi, la diminution du nombre de dossiers traités en 2003-2004 résulte de la nouvelle loi encadrant ce secteur qui exige une analyse plus poussée de ces dossiers. De plus, les demandes de permis relatives au transport adapté concernent un nouveau type de transport et requièrent une évaluation basée sur de nouveaux critères. La Commission a par ailleurs haussé les tarifs du transport par taxi de 10 % en novembre 2003 à la suite d'une demande de l'industrie.

Taxi

Exercice	Inventaire du début (1 ^{er} avril)	Demandes reçues	Demandes traitées	Inventaire de la fin (31 mars)
2001-2002	125	1041	1064	102
2002-2003	102	1067	1009	160
2003-2004	160	908	834	234

Dans le camionnage en vrac, afin d'obtenir un accès privilégié aux contrats du marché public, les camionneurs inscrits au Registre du camionnage en vrac (on en dénombrait 5705 au 31 mars 2004) doivent être abonnés à un poste de courtage titulaire d'un permis de la Commission. La Commission émet ou renouvelle les permis requis, ces permis ayant une validité de 3 ans. Le processus de renouvellement s'est amorcé avec le dépôt des demandes en mars 2004 d'où le grand nombre de demandes en inventaire au 31 mars. Le rôle du poste de courtage consiste à répartir équitablement le travail entre les camionneurs qui y sont abonnés.

Demandes de permis de courtage

Exercice	Inventaire du début (1 ^{er} avril)	Demandes reçues	Demandes traitées	Inventaire de la fin (31 mars)
2001-2002	12	2	11	3
2002-2003	3	4	2	5
2003-2004	5	4	4	5

Demandes de renouvellement de permis de courtage

Exercice	Inventaire du début (1 ^{er} avril)	Demandes reçues	Demandes traitées	Inventaire de la fin (31 mars)
2001-2002	21	0	14	7
2002-2003	7	0	4	3
2003-2004	3	80	3	80

En matière de transport par autobus, la Commission doit tenir compte des impacts du processus de fusions municipales car les permis qu'elle délivre accordent un droit de desserte notamment basé sur une désignation territoriale. Cette situation implique que la Commission doit actualiser les permis aux nouvelles municipalités, ce qui pourrait éventuellement avoir un impact sur la teneur de certains permis.

Objectif B :

Revoir la teneur des permis ayant une dimension territoriale afin de les adapter, lorsque nécessaire, à la récente réforme municipale.

Résultat visé :

Teneur des permis concernés revue d'ici mars 2006.

Le processus d'actualisation des permis n'a pas été initié au cours de la période 2003-2004 compte tenu de l'ensemble des discussions en cours entourant les fusions municipales.

AXE 2 : FORUM DES INTERVENANTS DE L'INDUSTRIE DU CAMIONNAGE

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 trouver des solutions aux diverses problématiques rencontrées.

Objectif :

Poursuivre la mise en œuvre de la Loi modifiant la Loi sur les transports (Loi 135) et s'il y a lieu, ajuster les façons de faire selon les décisions qui seront prises suite au dépôt, en juin 2003, du rapport d'évaluation à l'Assemblée nationale par le ministre des Transports.

Résultat visé :

Mise en place des processus prévus selon l'évolution du dossier

La Commission a initialement établi une liste des routiers et reconnu par une décision trois regroupements de routiers. Deux demandes de révision de cette décision ont été déposées et, au 31 mars 2004, ces demandes étaient en cours de révision devant la Commission. Cette situation n'empêche pas le Forum actuel de poursuivre ses activités avec ses membres nommés par le ministre tel que prévu à la Loi.

Par ailleurs, un rapport d'évaluation de la Loi a été déposé à l'Assemblée nationale en juin 2003 et son contenu devrait être discuté en commission parlementaire au printemps 2004. Ce n'est qu'après cette étape et à la lumière des décisions qui seront rendues dans le cadre des deux demandes de révision, que la Commission pourra envisager les ajustements nécessaires.

AXE 3 : RÉFORME DU TRANSPORT PAR TAXI

Objectif :

Poursuivre la mise en place des processus prévus à la Loi concernant les services de transport par taxi, notamment en ce qui concerne le contrôle des antécédents des demandeurs de permis de taxi.

Résultat visé :

Mettre en place les processus prévus selon le calendrier de mise en vigueur et les optimiser d'ici mars 2006

La plupart des articles prévus à la Loi concernant les services de transport par taxi sont entrés en vigueur le 30 juin 2002 et la Commission a mis en place les changements requis à ce jour. Cependant, compte tenu des changements importants qu'impliquait la Loi pour la Commission ainsi que de son adoption récente, l'année 2003-2004 a principalement constitué pour la Commission une période d'intégration et de consolidation de ses nouvelles façons de faire. C'est dans ce cadre que la Commission a réalisé une enquête, en décembre 2002, visant à dresser un état de la situation après quelques mois d'exploitation des nouveaux permis de taxi restreints desservant la clientèle à mobilité réduite dans l'agglomération de Montréal.

Malgré cette période de consolidation, la Commission a été responsable de veiller à l'intégrité d'un vote prévu à la Loi, qui s'est tenu en 2003. La loi prévoyait ainsi que si l'Association professionnelle des chauffeurs de taxi du Québec recueillait le support de plus de 50 % des chauffeurs, elle pourrait exiger une contribution obligatoire de l'ensemble de ces chauffeurs afin d'en représenter les intérêts. Il faut cependant noter que la proposition soumise par l'Association a été rejetée par une majorité de chauffeurs et que le taux de participation a été plutôt faible.

Finalement, des audiences ont été initiées sur la situation du transport par taxi à Gatineau.

ORIENTATION 3**« OFFRIR DE MEILLEURS 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 Loi, elle est appelée à présenter ses objectifs de services et de résultats à l'Assemblée nationale et à en répondre publiquement.

Objectif A :

Réviser tous les modes de distribution des services afin de réduire les exigences et formalités exigées de la clientèle tout en offrant davantage de services par Internet.

Résultat visé :

Avoir un plan d'affaires et des projets connus

Les orientations gouvernementales relatives aux allègements, à la gestion par résultats et au déploiement des services en ligne, jumelées à la nécessité de revoir ses systèmes informatiques, ont amené la Commission à questionner ses processus d'affaires et à développer un plan d'affaires orienté vers la clientèle. Dans le cadre de ces travaux, la Commission a mis sur pied un comité de travail ayant pour mandat de réviser l'ensemble de ses formulaires. Le comité évalue la pertinence des informations demandées aux citoyens. Cet exercice a pour but d'alléger le contenu des formulaires et en faciliter l'utilisation.

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 B :

Permettre aux propriétaires et aux exploitants de véhicules lourds de bénéficier en ligne, sans se déplacer, des services du Guichet unique des transporteurs pour s'inscrire au Registre de la Commission.

Résultat visé :

Avoir en place sur Internet, en 2004, le Guichet unique des transporteurs

Depuis 1996, les clients de la Commission peuvent profiter des services du Guichet unique des transporteurs en vertu duquel une personne peut s'inscrire à un ensemble de fichiers gouvernementaux à partir des bureaux de la Commission. Avec le déploiement des nouvelles technologies et la volonté d'alléger les formalités, la Commission a développé la phase 2 de son Guichet en 2003-2004. Ainsi, depuis le 31 mai 2004, les transporteurs peuvent profiter de certains des services déjà offerts par le Guichet à partir de leur domicile ou de leur place d'affaires. Les transporteurs qui utiliseront ce service n'auront à saisir qu'une seule fois les informations communes demandées par les organismes participant au Guichet et qu'à effectuer un seul paiement. La Commission a concrétisé ce projet grâce à la collaboration de ses partenaires gouvernementaux : le Registraire des entreprises du Québec, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, le ministère du Revenu, le ministère de la Justice, la Société de l'assurance automobile du Québec ainsi que le Secrétariat du Conseil du trésor.

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.

Cette année, le service des ressources humaines a effectué un sondage auprès de l'ensemble du personnel afin de connaître leur besoin de formation en matière d'utilisation de la langue française. Un inventaire des besoins a été dressé et au cours de la prochaine année, les formations identifiées seront offertes aux employés.

La Commission a de plus poursuivi la révision des différents avis qu'elle transmet à sa clientèle.

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 à l'égard de l'ensemble de son personnel quant à son devoir d'assurer la confidentialité des renseignements qu'elle détient. Dans ce contexte, elle a élaboré un guide de référence à l'usage de son personnel afin de lui permettre de déterminer adéquatement et de façon sécuritaire le caractère confidentiel des renseignements ainsi détenus et les justifications légales au soutien de leur transmission. Sa clientèle peut maintenant consulter en tout temps sa politique de confidentialité sur son site Internet.

Par ailleurs, la Commission a mis en place une directive concernant la communication de renseignements pour les fins de l'application des lois au Québec. De plus, elle a conclu des ententes favorisant l'échange d'informations avec différents partenaires. Ainsi, une entente portant sur la communication de renseignements à caractère public et concernant les véhicules de transport collectif de personnes est intervenue entre la Commission, la Société de l'assurance automobile du Québec et le ministère des Transports du Québec dans le cadre de l'application du Plan national de sécurité civile. Enfin, elle a conclu une entente portant sur la communication de renseignements nécessaires à la délivrance de constats d'infraction avec le ministère des Transports du Québec.

LE PROGRAMME D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ POUR LES MEMBRES DE GROUPES CIBLES ET LES PERSONNES HANDICAPÉES

Au cours de l'année 2003-2004, la Commission a poursuivi ses efforts afin d'assurer une meilleure représentation des diverses composantes de la société dans la fonction publique.

LES MESURES DE SENSIBILISATION

Afin d'optimiser les possibilités d'atteinte des objectifs d'embauche, la Commission a tenu une session de sensibilisation auprès de l'ensemble de ses gestionnaires. À cette occasion, le plan d'action annuel de l'organisation leur a été présenté.

L'ensemble des employés a également été sensibilisé à la situation des communautés culturelles alors qu'un de leur collègue leur a raconté son histoire dans une chronique publiée dans l'intranet de l'organisation.

LE TAUX D'EMBAUCHE DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES, DES ANGLOPHONES ET DES AUTOCHTONES

Concernant les postes réguliers, l'objectif gouvernemental de recrutement de personnes membres de communautés culturelles, d'anglophones ou d'autochtones, soit 25 %, a été largement atteint pour atteindre 50 %. Du côté des postes occasionnels et pour ces mêmes groupes, la Commission a également atteint l'objectif gouvernemental de 25 % en terminant l'année avec un taux de recrutement de 30 %.

LE TAUX D'EMBAUCHE COMMUNAUTÉS CULTURELLES, ANGLOPHONES, AUTOCHTONES	Statut d'emploi	Réguliers			Occasionnels			Étudiants			Stagiaires
	Nombre total de personnes embauchées au cours de 2003-2004		2			10			10		
Groupes	c. c.	Angloph.	Autocht.	c. c.	Angloph.	Autocht.	c. c.	Angloph.	Autocht.		
Nombre de personnes recrutées	1	0	0	2	1	0	3	0	0		
Pourcentage	50 %	0 %	0 %	20 %	10 %	0 %	30 %	0 %	0 %		
Pourcentage global		50 %			30 %			30 %			
Objectifs		25 %			25 %			25 %			

LE TAUX DE REPRÉSENTATION (POSTES RÉGULIERS)

Le taux de représentation de personnes handicapées à la Commission se situe au-delà de l'objectif de 2 %, soit 2,7 %. Concernant les membres de communautés culturelles, les efforts déployés pour parvenir au taux d'embauche de 50 % ont permis d'élever le taux de représentation à 6 %, alors qu'il était de 5,4 % pour 2002-2003.

LE TAUX DE REPRÉSENTATION PERSONNES HANDICAPÉES & COMMUNAUTÉS CULTURELLES	Nombre d'employés réguliers en date du 31 mars 2004	149	
	Groupes	Personnes handicapées	Communautés culturelles
Représentativité en nombre	4	9	
Pourcentage	2,7 %	6 %	
Objectifs	2 %	9 %	

LE TAUX DE REPRÉSENTATION	Catégories d'emplois				
		Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien & assimilés	Personnel de bureau
FEMMES	Nombre total d'employés par catégories en date du 31 mars 2004	8	33	33	65
	Représentativité des femmes en nombre	2	15	24	53
	Pourcentage	25 %	45,5 %	72,7 %	81,5 %

LE PROGRAMME DE RAJEUNISSEMENT POUR LES 35 ANS ET MOINS

À l'automne 2002, le gouvernement nous a fait connaître les nouveaux objectifs de recrutement de jeunes de moins de 35 ans afin de faire face à la vague de départs à la retraite à venir. Pour l'année 2003-2004, cet objectif s'élevait à 70 % de jeunes, autant pour les postes réguliers qu'occasionnels.

LE TAUX D'EMBAUCHE	Statut d'emploi		
	Réguliers	Occasionnels	
JEUNES	Nombre total de personnes embauchées au cours de 2003-2004	2	10
	Nombre de jeunes recrutés	2	9
	Pourcentage	100 %	90 %
	Objectifs	70 %	70 %

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 2003-2004, 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, un seul employé de la Commission y a eu recours.

Par ailleurs, en septembre 2003, la Commission a invité ses employés à répondre à un questionnaire d'évaluation de la Politique concernant l'usage du tabac dans un souci d'avoir un éclairage additionnel pour déterminer s'il y avait lieu de réviser la politique.

À la lumière des résultats obtenus au sondage, un rappel sur l'interdiction de fumer et sur l'utilisation des fumeurs a été adressé aux employés. Plus particulièrement, un rappel a été effectué auprès d'une personne suite aux commentaires reçus à ce sondage. De même, dans un souci d'apporter un soutien aux employés qui désirent arrêter de fumer, l'aide financière prévue à la politique a été bonifiée.

De plus, dans le cadre de la semaine québécoise pour un avenir sans fumée, la Commission a organisé un kiosque d'information avec le Centre d'abandon du tabagisme qui est venu sur place rencontrer les employés pour répondre à leurs questions et leur remettre de la documentation sur les services offerts et les personnes ressources.

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Aucune recommandation de la vérificatrice générale du Québec par intérim n'a été formulée à l'endroit de la Commission dans le cadre de ses récents rapports déposés à l'Assemblée nationale du Québec.

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

LES LOIS

- Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds (L.R.Q., c. P-30.3)
- Loi sur les transports (L.R.Q., c. T-12)
- Loi 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 PARTICULIERS¹

RÈGLEMENTS	MODIFICATIONS				
	Résolution A.C. ou Décret	Date A.C. ou Décret	No	Référence ² G.O.Q. Page	Date de publication
Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds	986-98	1998-07-21	31	4463	1998-07-29
	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 ³	1991-86	1986-12-19	1	24	1987-01-07
	51-88	1988-01-13	4	808	1988-01-27
	1032-92	1992-07-08	31	4725	1992-07-22
	1849-94	1994-12-21	2	74	1995-01-11
	671-2001	2001-05-30	24	3573	2001-06-13
Règlement sur l'accroissement temporaire du nombre d'autobus affectés au transport des touristes transitant par les aéroports internationaux de Montréal, l'aéroport international Jean-Lesage et les ports de Montréal et de Québec	927-2001	2001-08-09	33	6039	2001-08-15
Règlement sur 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 le Programme de subventions à l'adaptation des taxis pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant	1280-2001	2001-10-24	46	7726	2001-11-14
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
	1250-2003	2003-11-26	50	5207	2003-12-10

RÈGLEMENTS	MODIFICATIONS					
	Résolution A.C. ou Décret	Date A.C. ou Décret	No	Référence ² G.O.Q. Page	Date de publication	
Décret concernant le permis d'intermédiaire en services de transport par taxi	1032-2002	2002-09-04	37	6152	2002-09-11	
Les tarifs du transport privé par taxi	Décision	2003-10-14	52	5681	2003-12-23	
Règlement sur le transport maritime de passagers	147-98	1998-02-04	10	1439	1998-03-04	
Règlement sur les tarifs, les taux et les coûts	148-82	1982-01-20	7	455	1982-02-17	
	1265-83	1983-06-15	28	2700	1983-06-29	
	969-85	1985-05-22	26	3128	1985-06-12	
	2005-85	1985-09-25	45	5990	1985-10-09	
	2155-85	1985-10-16	49	6265	1985-11-06	
	50-88	1988-01-13	4	807	1988-01-27	
	139-89	1989-02-08	7	1063	1989-02-15	
	295-92	1992-02-26	10	1552	1992-03-11	
	342-95	1995-03-15	13	1368	1995-03-29	
	149-98	1998-02-04	10	1442	1998-03-04	
	1483-99	1999-12-17	52B	6761	1999-12-23	
	Règlement sur la procédure de la Commission des transports du Québec	11-1998	1998-10-19	46	6006	1998-11-11
		9-1999	1999-12-15	6	1025	2000-02-09
2-2001		2001-10-11	1	169	2002-01-03	
Règles de pratique et de régie interne de la Commission des transports du Québec ³	147-82	1982-01-20	5	279	1982-02-03	
	146-82	1982-01-20	6	306	1982-02-10	
	1051-82	1982-04-28	23	1968	1982-05-12	
	1427-82	1982-06-09	30	2406	1982-06-30	
	1394-83	1983-06-22	30	2802	1983-07-13	
	1801-83	1983-09-01	40	4046	1983-09-21	
	2347-83	1983-11-16	50	4590	1983-11-30	
	2722-83	1983-12-21	2	67	1984-01-11	
	1153-84	1984-05-16	24	2249	1984-06-06	
	833-85	1985-05-01	22	2590	1985-05-22	
	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 2004.

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 1 qui continuent à s'appliquer en faisant les adaptations nécessaires.

Les principes¹

et autres résolutions particulières en vigueur

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

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 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

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.

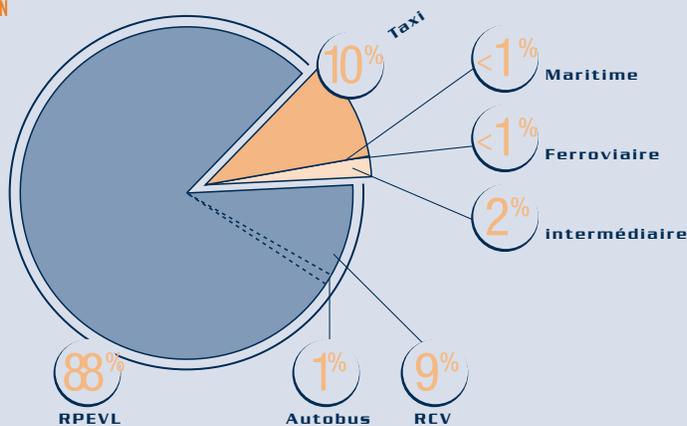
LES TRANSPORTEURS ET ORGANISMES

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.

Au 31 mars 2004, 56 480 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 et les titulaires de permis de transport par autobus sont également inscrits à ce registre.

Le second groupe en importance numérique est constitué des 6 412 titulaires de permis de transport par taxi.

RÉPARTITION DES TRANSPORTEURS
FAISANT AFFAIRE AVEC LA COMMISSION



LES INSCRIPTIONS AU REGISTRE DES PROPRIÉTAIRES ET DES EXPLOITANTS DE VÉHICULES LOURDS SELON LE STATUT	Propriétaire	5 391
	Exploitant	2 097
	Propriétaire et exploitant	48 992
	Total	56 480

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	5 136	1 813	42 224	49 173	87,1%	1 345	89,5%
Terre-Neuve	1	1	74	76	0,1%	0	0,0%
Nouvelle-Écosse	5	8	215	228	0,4%	3	0,2%
Île-du-Prince-Édouard	2	0	58	60	0,1%	1	0,1%
Nouveau-Brunswick	19	7	531	557	1,0%	12	0,8%
Ontario	153	126	3 023	3 302	5,8%	101	6,7%
Manitoba	3	8	155	166	0,3%	1	0,1%
Saskatchewan	2	2	92	96	0,2%	0	0,0%
Alberta	8	16	192	216	0,4%	6	0,4%
Colombie-Britannique	5	7	142	154	0,3%	5	0,3%
Territoires du Nord-Ouest	0	0	1	1	0,0%	0	0,0%
Yukon	1	0	0	1	0,0%	0	0,0%
États-Unis	56	108	2 282	2 446	4,3%	29	1,9%
Italie	0	0	1	1	0,0%	0	0,0%
Angleterre	0	0	2	2	0,0%	0	0,0%
France	0	1	0	1	0,0%	0	0,0%
Total	5 391	2 097	48 992	56 480	100%	1 503	100%

LES INSCRIPTIONS AU REGISTRE DU CAMIONNAGE EN VRAC	Inscriptions
Transporteurs inscrits	5 705
Total	5 705

LES TITULAIRES ET LES PERMIS PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ	Secteur d'activité	Titulaires ¹	Permis
	Transport par autobus	498	1 448
	Transport par taxi	6 412	8 188
	Courtage en vrac	80	94
	Transport maritime	136	246
	Transport ferroviaire ²	9	9
	Total	7 135	9 985

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

2. Certificats d'aptitude

LES TITULAIRES ET PERMIS DE TRANSPORT PAR AUTOBUS SELON LA CATÉGORIE DE PERMIS	Catégorie de permis	Titulaires	Permis
	Transport urbain	35	36
	Transport interurbain	56	166
	Transport aéroportuaire	22	43
	Transport touristique	37	78
	Transport scolaire	137	162
	Transport par abonnement	198	310
	Transport nolisé	311	622
	Location	30	31
	Total réel	498	1 448

LES TITULAIRES ET LES PERMIS DE COURTAGES EN VRAC ET LES CORPORATIONS RÉGIONALES SELON LA RÉGION	Région	Corporations régionales	Titulaires de permis de courtage	Permis de courtage
	1. Bas-Saint-Laurent - Gaspésie	—	8	8
	2. Saguenay - Lac-Saint-Jean	1	5	6
	3. Québec-Chaudière-Appalaches	1	14	17
	4. Mauricie-Bois-Francs	1	8	8
	5. Estrie	1	10	10
	6. Montérégie-Laurentides-Lanaudière	1	17	24
	7. Outaouais	—	6	6
	8. Abitibi-Témiscamingue	—	7	7
	9. Côte-Nord	—	3	6
	10. Montréal-Laval	—	2	2
	Total	5	80	94

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

Catégorie	Titulaires	Permis
Service régulier	6 230	7 836
Service spécialisé de limousine	86	138
Privilège de transport par limousine de grand luxe	53	106
Service touristique	1	1
Service spécialisé de limousine de grand luxe	1	2
Service spécialisé	1	1
Service restreint	24	24
Service spécialisé de transport avec accompagnement médical	0	0
Service spécialisé restreint de limousine de grand luxe	40	53
Total	6 388	8 161

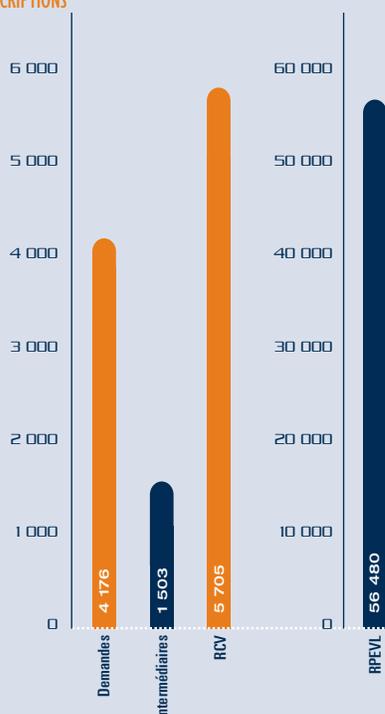
LES TITULAIRES ET PERMIS
D'INTERMÉDIAIRES EN SERVICES
DE TRANSPORT PAR TAXI

	Titulaires	Permis
Intermédiaires en services de transport par taxi	24	27

LES DEMANDES ET LES INSCRIPTIONS

Les activités de la Commission se regroupent en deux grandes catégories : le traitement des demandes et les inscriptions aux différents registres. Ainsi, la Commission traite annuellement plus de 56 000 mises à jour et inscriptions à son Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, 1 500 à la liste des intermédiaires en services de transport et 5 700 au Registre du camionnage en vrac. En 2003-2004, elle a traité les 3 800 demandes qui lui ont été adressées par des transporteurs ou qu'elle a initiées et enregistré plus de 400 observations relatives à des affaires qu'elle a entendues.

TRAITEMENT DES
DEMANDES ET
INSCRIPTIONS



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

Inscriptions	6 303
Mises à jour	50 177
Total	56 480

Transporteurs inscrits au 31 mars 2003

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

Inscriptions	218
Mises à jour	1 285
Total	1 503

On considère comme une demande tout dossier soumis à la Commission et qui est susceptible de se traduire soit par une décision d'un commissaire, soit par une décision administrative. Les dossiers peuvent être soumis par un tiers ou être initiés par la Commission elle-même. Enfin certaines demandes sont liées à une demande déjà existante, ce sont les demandes accessoires. Le nombre de demandes observé pour 2003-2004 se situe au niveau de 2000-2001, année qui avait été suivie d'une forte hausse résultant d'une part de l'application de la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds et d'autre part de la mise en place du Registre du camionnage en vrac. Il s'agissait alors de demandes de vérification de comportement visant des transporteurs inscrits au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds et de demandes de radiation du Registre du camionnage en vrac. Les baisses successives de 2002-2003 et 2003-2004 sont dues principalement à un nombre moins élevé de ces affaires.

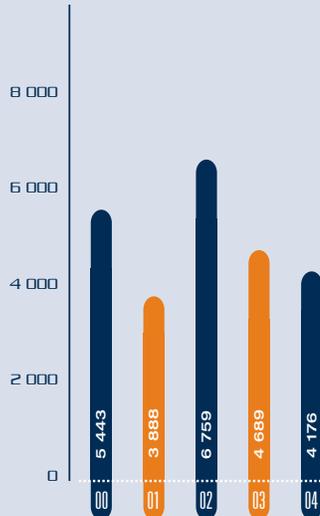
Le secteur du transport par taxi est le secteur comptant le plus de demandes introduites par un titulaire de permis soit 36 % du total. Il s'agit en grande partie de demandes de transfert de permis.

LE SOMMAIRE DES DEMANDES REÇUES

Demandes ¹	2 538
Demandes accessoires	93
Affaires introduites par la Commission	1 112
Sous-total	3 743
Observations	433
Total	4 176

1. Inclut les constats non reliés à une demande

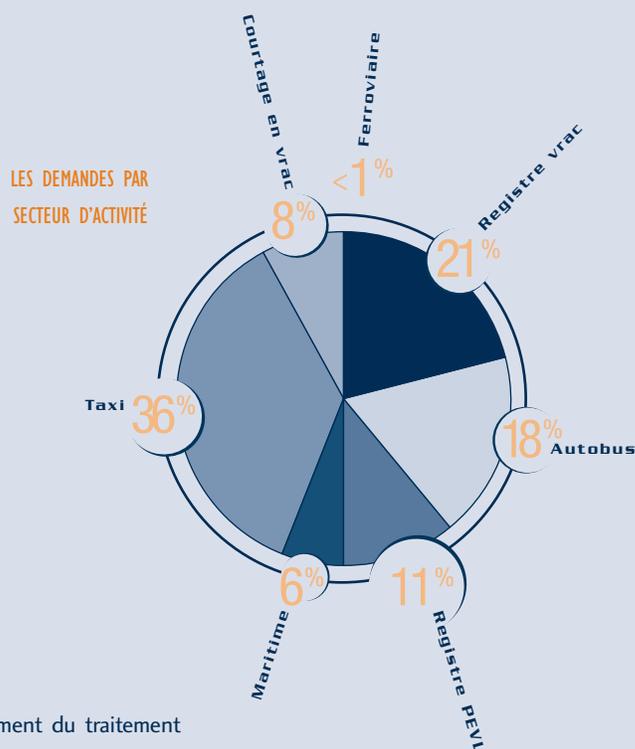
L'ÉVOLUTION DES DEMANDES



LES DEMANDES PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

Secteur d'activité	Demandes
Autobus	452
Registre PEVL ¹	291
Maritime	148
Taxi	904
Ferroviaire	3
Courtage en vrac	205
Registre vrac	535
Total	2 538

1. Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds



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. Les décisions et les constats administratifs étant liés aux demandes, leur nombre subit la même variation en 2003-2004. Le secteur taxi compte 35 % des décisions, la majorité de celles-ci portant sur des transferts de permis alors que 43 décisions de ce secteur ont conduit à des suspensions ou révocations de permis.

La Commission a rendu 925 décisions et constats visant des transporteurs inscrits au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds soit 24 % de l'ensemble des 3 812 décisions et constats administratifs. Toutefois, les décisions de ce secteur d'activité rendues à la suite d'une audience publique représentent 55 % de l'ensemble des décisions de ce type. Suivant l'une ou l'autre des procédures initiées envers un transporteur, 93 décisions ont conduit à l'attribution d'une cote de niveau conditionnel et 29 à une cote de niveau insatisfaisant.

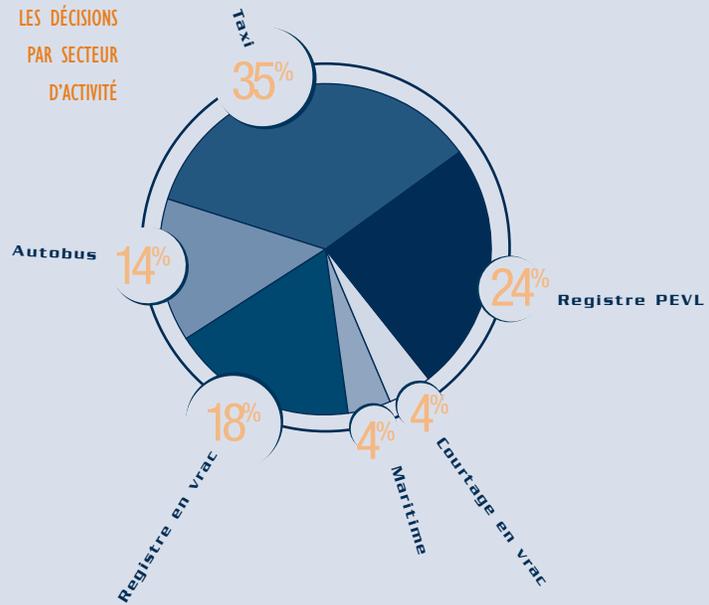
L'ÉVOLUTION
DES DÉCISIONS



LE SOMMAIRE
DES DÉCISIONS

Décisions sur dossier	1 626
Décisions à la suite d'une audience publique	510
Décisions sur demande accessoire	80
Décisions sur révision	11
Décisions par une personne désignée	979
Constats administratifs	606
Total	3 812

LES DÉCISIONS
PAR SECTEUR
D'ACTIVITÉ



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
	Les autres suspensions ou révocations	20
	Total	43

LES VÉRIFICATIONS DE COMPORTEMENT DES PROPRIÉTAIRES ET DES EXPLOITANTS DE VÉHICULES LOURDS SELON LA DÉCISION RENDUE	Décision	Total
		Cote maintenue : satisfaisant
	Cote modifiée : conditionnel	74
	Cote modifiée : insatisfaisant	18
	Total	247

LES AUTRES DÉCISIONS MODIFIANT LA COTE D'UN TRANSPORTEUR EN VERTU DE LA LOI CONCERNANT LES PROPRIÉTAIRES ET EXPLOITANTS DE VÉHICULES LOURDS SELON DIVERSES PROCÉDURES	Non-respect d'une condition ou d'une mesure	Modification de la conformité à l'inscription	Évaluation des connaissances	Évaluation du dossier
		Cote modifiée : conditionnel	10	6
	Cote modifiée : insatisfaisant	11		

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 2003-2004 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 2004.



NICOLE POUPART

Présidente de la Commission des transports du Québec

Québec, juin 2004

Rapport du vérificateur

À l'Assemblée nationale,

J'ai vérifié les revenus et dépenses de la Commission des transports du Québec de l'exercice terminé le 31 mars 2004. La responsabilité de ces informations financières incombe à la direction de la Commission. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces informations financières 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 les informations financières sont exemptes 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 les informations financières. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des informations financières.

À mon avis, ces informations financières donnent, à tous les égards importants, une image fidèle des opérations de la Commission pour l'exercice terminé le 31 mars 2004 selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la Loi sur le Vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

La vérificatrice générale par intérim,



Doris Paradis, FCA

Québec, le 25 mai 2004

INFORMATIONS FINANCIÈRES

Revenus et dépenses
de l'exercice terminé le 31 mars 2004

	2004	2003
REVENUS VIRÉS AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU		
Droits, frais et dépens afférents au permis (note 3)	5 616 588 \$	5 678 893 \$
Placements médias	115 150	108 339
Autres	91 325	60 239
	5 823 063 \$	5 847 471 \$
DÉPENSES ASSUMÉES PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC		
Traitements et autres rémunérations	8 278 524 \$	8 108 066 \$
Loyers	1 224 662	1 187 195
Services professionnels et administratifs	578 397	648 422
Transport et frais de communication	760 305	731 738
Publications d'avis juridiques	179 237	162 559
Entretien et réparations	385 674	200 332
Fournitures et approvisionnements	140 147	156 236
Matériel et équipement	121 595	96 033
Amortissement des immobilisations	614 899	613 956
Autres	24 808	21 786
	12 308 248 \$	11 926 323 \$

Pour la Commission



NICOLE POUPART,
Présidente



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

Commission des transports du Québec

NOTES COMPLÉMENTAIRES

31 mars 2004

1. Constitution, objet et financement

La Commission des transports du Québec, instituée par la Loi sur les transports (L.R.Q., c. T-12), 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. De plus, elle régit l'activité économique dans plusieurs domaines du transport afin d'assurer la disponibilité et la qualité des services, notamment dans les domaines de transport par autobus, par taxi et dans le camionnage en vrac, où elle a pour rôle principal de délivrer des permis. 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 des exploitants de véhicules lourds et d'en assurer la mise à jour annuelle.

2. Conventions comptables

Les informations financières ont été préparées par la direction de la Commission selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces informations comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

Ces informations financières ne constituent pas des états financiers mais représentent un extrait des opérations du gouvernement du Québec relatif aux activités de la Commission relevant du programme 2 du Ministère des Transports. Elles se limitent aux opérations liées à ce programme, par conséquent aucun actif ni passif n'y est présenté.

Les revenus sont comptabilisés lorsqu'ils sont exigibles.

Les dépenses ne comprennent pas le coût des immobilisations acquises au cours de l'exercice, mais un amortissement annuel comptabilisé selon une méthode linéaire en fonction de leur durée de vie utile.

Catégorie	Durée
Mobilier et équipement de bureau	5 ans
Équipement informatique	3 ans

Avantages sociaux futurs

Les membres du personnel de la Commission participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF), au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès. La Commission n'assume aucune cotisation à titre d'employeur et n'a aucune obligation envers ces régimes gouvernementaux. Les cotisations de l'exercice envers ces régimes gouvernementaux de 267 672 \$ ne sont pas défrayées à même les crédits de la Commission et par conséquent ne sont pas présentées aux informations financières.

2. Conventions comptables (suite)

Les avantages sociaux futurs relatifs aux congés de maladie n'y sont également pas présentés puisqu'ils ne sont pas défrayés à même les crédits de l'exercice de la Commission.

3. Droits, frais et dépens afférents aux permis

Ce poste comprend un montant de 547 260 \$ (2003 : 659 205 \$) 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 86 483 \$ (2003 : 102 217 \$) ainsi qu'un montant de 85 475 \$ (2003 : 125 486 \$) 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 123 289 \$ (2003 : 64 382 \$).

Ces montants, perçus à titre de mandataire conformément aux ententes pré-établies entre les parties, n'apparaissent pas dans les revenus et dépenses 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.

6. Chiffres comparatifs

Certains chiffres des revenus de 2003 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2004.

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

QUÉBEC

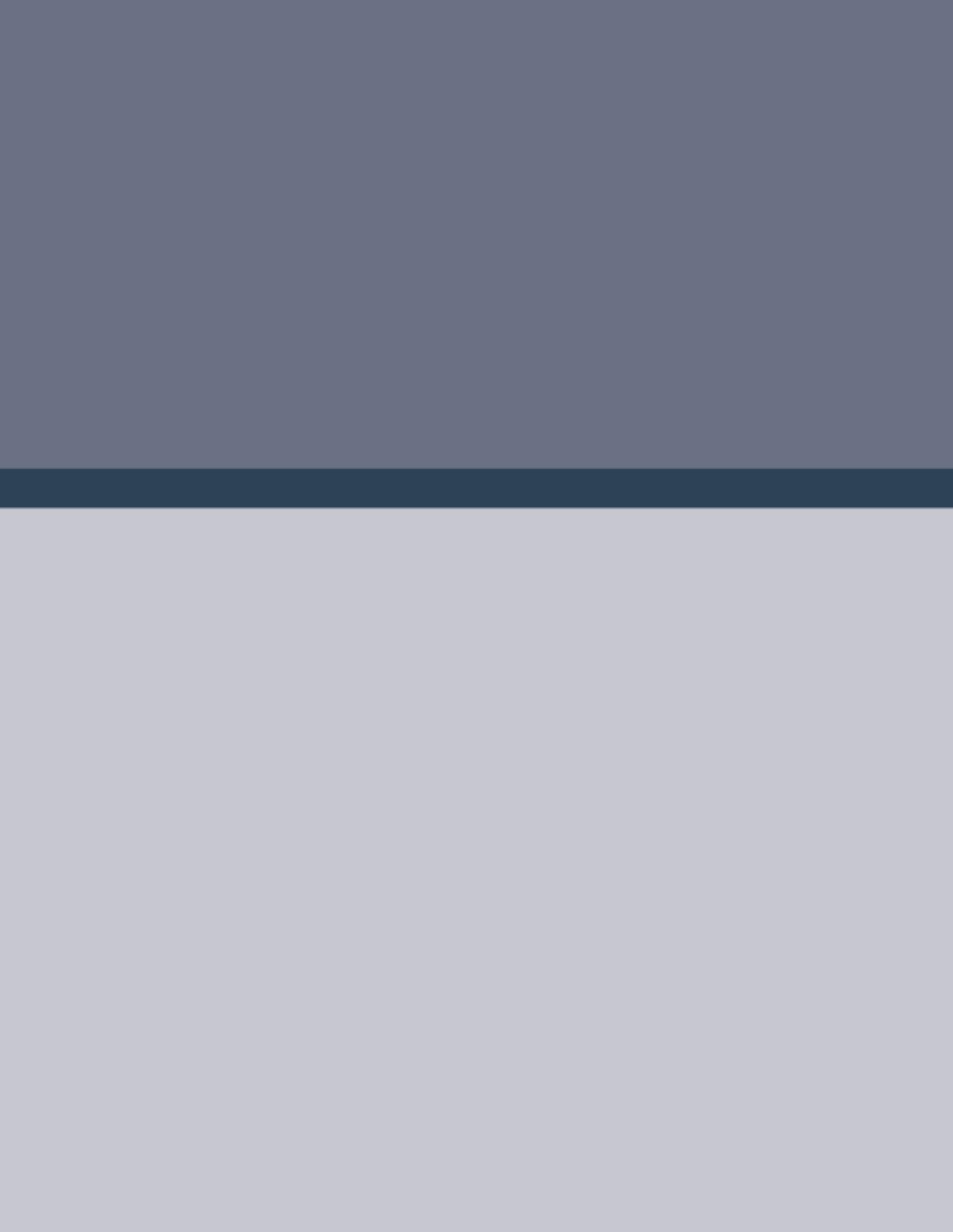
200, chemin Sainte-Foy, 7^e étage
Québec (Québec) G1R 5V5
Téléphone: 1 888 461-2433
Télécopieur: (418) 644-8034

MONTRÉAL

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

www.ctq.gouv.qc.ca

Courriel: courrier@ctq.gouv.qc.ca



Commission
des transports

Québec

