

COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC

Rapport annuel de gestion
2016 / 2017



COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC

Rapport annuel de gestion
2016 / 2017

Le contenu de cette publication a été produit par les membres du comité de direction avec la participation des membres du personnel de la Commission des transports du Québec.

Pour de plus amples renseignements, veuillez vous adresser à :

MONTRÉAL :

Commission des transports du Québec
545, boulevard Crémazie Est, 10^e étage
Montréal (Québec) H2M 2V1

QUÉBEC :

Commission des transports du Québec
200, chemin Sainte-Foy, 7^e étage
Québec (Québec) G1R 5V5

Téléphone : 1 888 461-2433
Télécopieur : 418 644-8034
Courriel : courrier@ctq.gouv.qc.ca

Il est possible de consulter ce rapport dans le site Web de la Commission, à l'adresse suivante :
www.ctq.gouv.qc.ca

Dépôt légal – 2017
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives du Canada

ISBN pour la version électronique : 978-2-550-79059-4
ISBN pour la version imprimée : 978-2-550-79058-7

© Gouvernement du Québec, 2017

La reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée à la condition que la source soit mentionnée.



Garant
des forêts
intactes^{MC}

Monsieur Laurent Lessard
Ministre des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports
700, boulevard René-Lévesque Est, 29^e étage
Québec (Québec) G1R 5A9

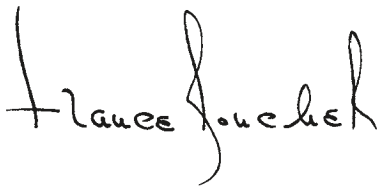
Monsieur le Ministre,

Conformément à la Loi sur l'administration publique, j'ai l'honneur de vous présenter le Rapport annuel de gestion 2016-2017 de la Commission des transports du Québec pour la période comprise entre le 1^{er} avril 2016 et le 31 mars 2017. Il vous est transmis afin que vous puissiez le déposer à l'Assemblée nationale.

Ce rapport rend compte des résultats obtenus au regard des cibles fixées dans le plan stratégique, des engagements énoncés dans la Déclaration de service aux citoyens, ainsi que des autres exigences législatives et réglementaires auxquelles la Commission est assujettie. Ce document présente également les résultats atteints relativement à ses activités courantes.

De nombreux défis se sont imposés à la Commission au cours de la dernière année, mais elle a su les relever avec brio grâce à l'expertise, au professionnalisme et au dévouement des membres et du personnel, que je remercie chaleureusement pour leur remarquable contribution à la réalisation de notre mission.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma considération distinguée.



La présidente,
France Boucher, avocate
Montréal, septembre 2017

	LA DÉCLARATION SUR LA FIABILITÉ DES DONNÉES	1
1	LA COMMISSION	
1.1	L'organisation	5
1.2	Notre mission	5
1.3	Notre vision	5
1.4	Nos valeurs	6
1.5	L'organigramme	6
1.6	Le contexte d'intervention	6
1.7	Le bilan 2016-2017	7
1.8	Les perspectives	7
2	LES RESSOURCES	
2.1	Les ressources humaines	11
2.1.1	La gestion de l'effectif	11
2.1.2	La planification de la main-d'œuvre	12
2.1.3	L'accès à l'égalité en emploi	13
2.1.3.1	Les membres des communautés culturelles, les anglophones, les autochtones, et les personnes handicapées	13
2.1.3.2	Les femmes	16
2.1.3.3	Le programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)	16
2.1.4	La formation et le perfectionnement des membres du personnel	17
2.1.5	La mobilisation du personnel et le climat de travail	18
2.1.6	Les primes de rendement accordées en 2016-2017	18
2.2	Les ressources financières	18
2.2.1	Les revenus et les dépenses	18
2.2.2	Les contrats de service	19
2.3	Les ressources informationnelles	19
2.3.1	Le Système intégré de mission	19
2.3.2	L'entretien des actifs informationnels	20
2.3.3	Les dépenses et les investissements en ressources informationnelles	20
2.3.4	La mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web	21
2.3.5	Les suivis en matière de sécurité de l'information	21

3 L'EXERCICE DE LA JURIDICTION ET DES FONCTIONS DE RÉGULATION

3.1	Les champs de compétence	25
3.1.1	Le transport par véhicule lourd	25
3.1.1.1	Les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds (PEVL)	25
3.1.1.2	Les conducteurs de véhicules lourds (CVL)	27
3.1.2	Le camionnage en vrac	28
3.1.3	Le transport par taxi	29
3.1.4	Le transport par autobus	30
3.1.5	Le transport ferroviaire	30
3.1.6	Le transport maritime	30
3.2	Les décisions	31
3.2.1	Par les membres	31
3.2.2	Par les personnes désignées	31
3.3	La réévaluation des décisions	32
3.3.1	La révision	32
3.3.2	L'appel	32
3.4	Les inspections	33

4 LES SERVICES À LA CLIENTÈLE ET LES RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES

4.1	Les services offerts	37
4.2	Les réalisations par rapport à la Déclaration de services aux citoyens	39
4.3	La concertation avec les partenaires	41

5 LES RÉALISATIONS DE LA COMMISSION PAR RAPPORT AU PLAN STRATÉGIQUE 2013-2017

5.1	Les résultats	45
Premier enjeu		45
Un transport sécuritaire et de qualité qui répond aux besoins des usagers		45
Deuxième enjeu		49
Des services de qualité à un juste coût		49
5.2	La répartition des dépenses et des effectifs par champ de compétence et par orientation stratégique	51

6

L'APPLICATION DES OBLIGATIONS LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

6.1	L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels . . .	55
6.2	Le développement durable	55
6.3	L'allégement réglementaire et administratif	62
6.4	La Politique de financement des services publics	63
6.5	Le Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées	63
6.6	L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration	64
ANNEXE I	L'organigramme	67
ANNEXE II	Les lois et les règlements appliqués en tout ou en partie par la Commission	68
ANNEXE III	Le code d'éthique et les règles de déontologie des membres de la Commission	70
ANNEXE IV	Liste des tableaux et graphiques	72

Les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité, laquelle porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles y afférents.

Les résultats et les données du rapport annuel de gestion 2016-2017 de la Commission :

- > décrivent fidèlement la mission et les mandats de l'organisme ;
- > présentent les orientations stratégiques, les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre ainsi que les résultats obtenus ;
- > présentent des données au sujet desquelles un examen effectué par une société externe n'a révélé aucun élément qui pourrait laisser croire qu'elles ne sont pas fiables.

Je déclare donc que les données incluses dans le présent rapport correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2017 et que ces renseignements ainsi que les contrôles y afférents sont fiables.

La présidente,

A handwritten signature in black ink that reads "France Boucher". The signature is written in a cursive, flowing style.

France Boucher, avocate
Montréal, septembre 2017

1

LA COMMISSION

1.1 L'organisation

La Commission est un organisme public plurifonctionnel. Tout d'abord, elle exerce, en tant que tribunal administratif, des pouvoirs de nature quasi judiciaire, en sanctionnant les propriétaires, les exploitants ou les conducteurs de véhicules lourds, le cas échéant, dont le comportement compromet la sécurité des usagers du réseau routier ou l'intégrité de ce dernier. De plus, elle est appelée à exercer des pouvoirs de sanction dans les domaines du transport par taxi et par autobus, lorsque les services offerts ne sont pas de la qualité à laquelle la clientèle est en droit de s'attendre.

Elle agit par ailleurs comme un organisme de régulation économique spécialisé, notamment en délivrant des permis et en fixant des tarifs dans divers secteurs de transport. Ainsi, elle délivre des permis de taxi, d'autobus et de courtage en services de camionnage en vrac.

Enfin, elle remplit des fonctions purement administratives. En l'occurrence, elle tient des registres de transporteurs et d'intermédiaires en services de transport, de même qu'elle diffuse de l'information destinée à ses clientèles et au grand public. En outre, à titre d'organisme budgétaire, elle satisfait aux diverses exigences gouvernementales relatives à la gestion de ses ressources.

La Commission relève du ministre des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports. Nommés par le gouvernement du Québec, les onze membres de la Commission agissent, dans le cadre de leurs fonctions, avec célérité, indépendance et impartialité, en conformité avec leur code d'éthique.

Le processus décisionnel de la Commission est également soutenu par une centaine de personnes nommées en vertu de la Loi sur la fonction publique.

1.2 Notre mission

La mission de la Commission consiste à accroître le comportement sécuritaire des transporteurs, à favoriser une offre de services de transport qui répond aux attentes des citoyens et à soutenir l'équité dans l'industrie du transport, le tout dans une perspective de développement durable.

1.3 Notre vision

Une organisation innovatrice et performante dont les actions sont reconnues par les transporteurs, les partenaires et les citoyens comme étant déterminantes pour assurer la sécurité, la qualité et la disponibilité des services de transport au Québec.

1.4 Nos valeurs

Pour accomplir sa mission, la Commission privilégie les valeurs suivantes :

Le respect de la clientèle

- > Les services de qualité offerts par la Commission témoignent du respect qu'elle porte à ses clientèles et du souci de répondre à leurs besoins.

L'impartialité et l'indépendance

- > L'impartialité et l'indépendance garantissent un traitement équitable.

La transparence

- > La transparence sous-tend notre processus décisionnel.

La cohérence

- > La cohérence inspire nos décisions et nos interventions.

La rigueur

- > La rigueur guide nos actions et en renforce la cohésion. Elle rend possible l'amélioration constante des services rendus.

L'ouverture à l'évolution de l'environnement social et économique

- > L'ouverture à l'évolution de notre environnement et un dialogue constant avec les différents intervenants améliorent notre compréhension de nos clientèles.

1.5 L'organigramme

On trouvera à la fin du présent rapport l'organigramme au 31 mars 2017.

1.6 Le contexte d'intervention

Le transport est un secteur hautement névralgique. Il soutient l'économie du Québec et contribue à la mobilité et à la qualité de vie de ses citoyens. Au moyen de ses interventions portant sur l'amélioration de la sécurité, la qualité et la disponibilité des services de transport, la Commission joue dans ce secteur d'activité un rôle non négligeable.

Au cours de la dernière année, le gouvernement a fait connaître ses orientations en vue de promouvoir le transport collectif et la mobilité durable. Il a aussi poursuivi sa réflexion relativement à l'encadrement de trois secteurs de transport dans lesquels intervient la Commission, soit le transport rémunéré par automobile, le transport interurbain par autobus et le courtage en services de camionnage en vrac.

Par ailleurs, la réduction du nombre de victimes d'accidents de la route représente toujours un enjeu majeur pour le gouvernement et la population. À cet égard, le dernier bilan routier occupait le 2^e rang, depuis 70 ans, en ce qui a trait au nombre de décès. Dans le domaine du transport par véhicule lourd, les résultats furent tout aussi intéressants, le nombre de victimes décédées dans un accident impliquant un véhicule lourd ayant connu, en 2016, une diminution de l'ordre de 15 %, comparativement à l'année 2015 et à la moyenne des cinq années précédentes.

1.7 Le bilan 2016-2017

Cette année encore, la Commission a misé sur l'optimisation de ses processus opérationnels en vue d'être plus efficace et de diminuer les coûts imputés aux entreprises avec lesquelles elle transige. Grâce à une promotion active de l'utilisation de ses services en ligne, la Commission a obtenu à ce chapitre des résultats remarquables. En effet, en 2016-2017, près de 62 % des inscriptions dans le Registre des propriétaires et exploitants de véhicules lourds (RPEVL) et 86 % des mises à jour faites par la suite dans ce registre ont été effectuées en ligne.

En matière tarifaire, la Commission a acquiescé à la demande de l'industrie du transport par taxi visant à maintenir les tarifs à leur niveau actuel, afin de tenir compte du contexte dans lequel elle évolue depuis quelques années. La Commission a également tenu une audience en vue de revoir les tarifs de transport par limousine sans réservation à partir de l'aéroport Montréal-Trudeau.

Toujours dans le domaine du transport de personnes, plusieurs décisions de la Commission relatives aux équipements requis pour les limousines de grand luxe ont été confirmées, après que la Cour suprême a refusé d'entendre la demande d'appel soumise à ce sujet par des titulaires de permis de transport par limousine. La Commission a par ailleurs été appelée à délivrer à Uber le permis d'intermédiaire en services de transport par taxi nécessaire à la mise en œuvre du projet pilote convenu avec le gouvernement. Elle a finalement contribué aux réflexions gouvernementales en vue de revoir l'encadrement du transport par autobus.

Dans le domaine du courtage en services de camionnage en vrac, la Commission a poursuivi l'inspection de postes de courtage et a ainsi révoqué le permis d'un poste qui n'avait pas respecté ses ordonnances.

1.8 Les perspectives

La Commission célébrera, en 2018, son 45^e anniversaire, ce qui témoigne notamment de la pertinence et de l'importance du rôle qu'elle joue dans le secteur du transport au Québec.

Au cours de la prochaine année, la Commission amorcera la mise en œuvre de son nouveau plan stratégique 2017-2022. Elle visera ainsi plus particulièrement à s'assurer que ses décisions contribuent efficacement à l'objectif de sécurité qu'elle poursuit, à mieux soutenir son processus décisionnel et sa prestation de services, ainsi qu'à maintenir une équipe compétente et engagée.

Par ailleurs, dans le contexte où le ministre des Transports a annoncé son intention de modifier l'encadrement du courtage en services de camionnage en vrac en vue de le rendre permanent, la Commission contribuera à la mise en œuvre de ces changements. Elle poursuivra de même l'application de son programme d'inspection périodique des postes de courtage et elle interviendra, s'il y a lieu, afin de garantir un traitement équitable à tous les camionneurs.

Plus généralement, le tribunal maintiendra ses interventions auprès des propriétaires, des exploitants (dont les sociétés de transport en commun) et des conducteurs de véhicules lourds dont le comportement présente des risques.

Finalement, la Commission tiendra compte des orientations gouvernementales concernant, entre autres, l'allègement des formalités imposées aux entreprises ainsi que la réduction et le contrôle des dépenses de l'État.

2

LES RESSOURCES

2.1 Les ressources humaines

2.1.1 La gestion de l'effectif

Au cours de l'exercice 2016-2017, l'unité de mesure utilisée pour assurer la gestion et le contrôle des effectifs des ministères et organismes a été modifiée. Ainsi, avant mai 2016, l'unité de référence utilisée était l'équivalent temps complet (ETC). Depuis, l'effectif utilisé est plutôt comptabilisé en heures rémunérées.

Encore cette année, la Commission a respecté le niveau fixé par le Conseil du trésor.

Tableau 1

EFFECTIF UTILISÉ (Au 31 mars 2017, en heures rémunérées)	
Niveau	Consommation
228 400	184 506

Les deux tableaux qui suivent font respectivement état de la répartition de l'effectif par catégorie d'emploi et de celle par secteur d'activité.

Tableau 2

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF UTILISÉ SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI (Au 31 mars 2017)					
Catégorie d'emploi	Heures travaillées	Heures supplémentaires	Total des heures rémunérées	Total transposé en ETC ¹	Nombre d'employés ²
Membres Personnel d'encadrement	32 305	0	32 305	17,69	16
Personnel professionnel	39 353	434	39 787	21,79	25
Personnel technique et de bureau	112 223	191	112 414	61,55	63
Total	183 881	625	184 506	101,03	104

1. Le total transposé en ETC s'obtient en divisant le nombre total des heures rémunérées (heures travaillées + heures supplémentaires) par 1826,3 heures, donnée qui correspond au nombre total d'heures effectuées, en une année, par un employé qui travaille à raison de 35 heures semaine.
2. Il s'agit des 89 employés permanents (dont les employés en préretraite) ou temporaires ainsi que des sept employés occasionnels nommés en vertu de la Loi sur la fonction publique. Ce nombre inclut également la présidente ainsi que les sept membres de la Commission nommés par décret gouvernemental. Il exclut toutefois les étudiants et les stagiaires.

Tableau 3

RÉPARTITION DE L'FFECTIF RÉGULIER SELON LE SECTEUR D'ACTIVITÉ ³ (Au 31 mars, en nombre de personnes)			
Secteur d'activité	2017	2016	Écart
Tribunal	24	25	(1)
Services à la clientèle et inspection	41	44	(3)
Services administratifs (RH, RF, RM, RI)	18	20	(2)
Services juridiques et secrétariat	10	11	(1)
Développement stratégique et communications	4	5	(1)
Total	97	105	(8)

2.1.2 La planification de la main-d'œuvre

La Commission se conforme aux exigences du SCT en matière d'embauche du personnel et, dans ce contexte, s'assure de renouveler et de rajunir ses effectifs. Le tableau suivant fait état des personnes embauchées au cours de la période de référence.

Tableau 4

RÉPARTITION DES PERSONNES EMBAUCHÉES ⁴ SELON LE STATUT D'EMPLOI ⁵ (En 2016-2017)	
Statut d'emploi	Nombre
Régulier	5
Occasionnel	5
Étudiant	1
Stagiaire	0
Total	11

Les données qui suivent traitent des employés ayant quitté l'organisation.

Tableau 5

RÉPARTITION DES PERSONNES AYANT PRIS LEUR RETRAITE SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI ⁶ (Pour l'exercice, en nombre de personnes)		
Catégorie d'emploi	2016-2017	2015-2016
Personnel d'encadrement	1	1
Personnel professionnel	2	2
Personnel technique et de bureau	2	2
Total	5	5

3. Voir la note précédente. Par ailleurs, les données obtenues du SCT concernant la consommation en heures rémunérées ne sont pas disponibles par secteur d'activité ou par orientation stratégique.
4. Au regard du statut régulier, une embauche correspond à un recrutement. En ce qui a trait au statut occasionnel, une embauche s'entend d'une nomination ou d'un renouvellement.
5. Ces données excluent les membres de la Commission.

Tableau 6

ÉVOLUTION DU TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE ⁷ DU PERSONNEL RÉGULIER ⁸ (Pour l'exercice, en pourcentage)		
2016-2017	2015-2016	2014-2015
16,1	9,4	8,3

L'an dernier, le tiers des départs a été motivé par la décision de prendre une retraite. Le reste résultait de mutations vers d'autres ministères et organismes. Au cours de l'exercice, la Commission a développé un canevas d'entrevue de départ qui demeure à l'essai. Les renseignements ainsi obtenus auprès des employés qui quittent l'organisation devraient lui permettre d'enrichir sa compréhension des éléments qui peuvent favoriser la rétention des membres de son personnel. Par ailleurs, avant de doter chaque poste vacant, la Commission procède à une réévaluation de l'organisation du travail afin d'en assurer l'efficacité.

2.1.3 L'accès à l'égalité en emploi

La Commission est soucieuse d'atteindre les cibles gouvernementales en matière de représentativité des groupes cibles et elle prend tous les moyens utiles pour y arriver. Ainsi, la Direction des ressources humaines, financières et matérielles informe tous les gestionnaires des classes d'emploi où l'on trouve des personnes qualifiées provenant de groupes cibles et leur présente systématiquement leur candidature en priorité.

2.1.3.1 Les membres des communautés culturelles, les anglophones, les autochtones, et les personnes handicapées

Le taux d'embauche

Le tableau suivant fait état du nombre de membres des communautés culturelles, d'anglophones, d'autochtones et de personnes handicapées embauchés au cours de l'exercice. En 2016-2017, il y a eu embauche de trois personnes issues des groupes cibles. Le même tableau précise également le taux d'embauche de ces groupes par statut d'emploi.

6. Voir la note précédente.

7. Calculé selon la formule suivante :

$$\frac{\text{N}^{\text{bre}} \text{ d'employés ayant quitté la FP (retraite et démission) et ayant quitté le MO (mutation) durant la période de référence} \times 100}{\text{N}^{\text{bre}} \text{ moyen d'employés dans le MO durant la période de référence}}$$

8. Le cas échéant, ces données excluent les départs (retraite et démission) de membres de la Commission.

Tableau 7

TAUX D'EMBAUCHE ⁹ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI ¹⁰ (Au 31 mars 2017, en pourcentage)							
Statut d'emploi	Embauche totale	N ^{bre} de personnes embauchées selon le groupe cible					Taux d'embauche par statut d'emploi
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	
Régulier	5	2	0	0	0	2	40
Occasionnel	5	1	0	0	0	1	20
Étudiant	1	0	0	0	0	0	0
Stagiaire	0	0	0	0	0	0	0
Total	11	3	0	0	0	3	27,3

On constate dans le tableau ci-dessus que l'organisation a procédé cette année à l'embauche de 11 personnes, dont près du tiers fait partie d'au moins un groupe cible.

Tableau 8

ÉVOLUTION DU TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI (Au 31 mars, en pourcentage)			
Statut d'emploi	2017	2016	2015
Régulier	40	100	0
Occasionnel	20	20	100
Étudiant	0	0	20
Stagiaire	0	0	0

Le taux de représentativité

Au 31 mars 2017, le nombre d'employés réguliers était de 97¹¹. C'est à partir de cette donnée que se calcule le taux de représentativité des divers groupes cibles. À la même date, la Commission employait sept occasionnels.

Les cibles gouvernementales en matière de représentativité étaient de 9 % pour les membres des communautés culturelles et de 2 % pour les personnes handicapées.

9. Le taux d'embauche selon le statut d'emploi représente la proportion entre le nombre total de personnes visées dans un statut d'emploi donné, par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2016-2017 et ayant ce statut d'emploi.

10. Voir la note 4.

11. Au 31 mars 2017, l'on dénombrait une présidente et sept membres. Le personnel d'encadrement comptait huit personnes, dont une en préretraite, tandis que 25 personnes faisaient partie du personnel professionnel et que 56 autres composaient le groupe du personnel technique (24) et de bureau (32).

Tableau 9

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR CATÉGORIE D'EMPLOI ¹² (Au 31 mars 2017)								
Catégorie d'emploi	Communautés culturelles		Autochtones		Anglophones		Personnes handicapées	
	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%
Présidente et membres	0	0	0	0	0	0	0	0
Personnel d'encadrement	0	0	0	0	0	0	0	0
Personnel professionnel	2	8	0	0	1	4	0	0
Personnel technique	5	20,8	0	0	0	0	0	0
Personnel de bureau	16	50	1	3	2	6,3	1	3,1
Total	23	23,7	1	1	3	3,1	1	1

Le tableau ci-dessous présente l'évolution, sur trois exercices, du taux de représentativité annuel de chacun des groupes.

Tableau 10

ÉVOLUTION DU TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES ¹³ (Au 31 mars)						
Groupe cible	2017		2016		2015	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)
Communautés culturelles	23	23,7	21	20	20	18
Autochtones	1	1	1	1	1	0,9
Anglophones	3	3,1	3	2,9	3	2,7
Personnes handicapées	1	1	2	1,9	2	1,8

12. Les données proviennent d'un rapport SAGIR. Voir également la note précédente.

13. Voir la note précédente.

2.1.3.2 Les femmes

Le taux d'embauche

Tableau 11

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES PAR STATUT D'EMPLOI¹⁴ (Au 31 mars 2017, en pourcentage)			
Statut d'emploi	N^{bre} de personnes embauchées	N^{bre} de femmes embauchées	Taux d'embauche
Régulier	5	4	80
Occasionnel	5	2	40
Étudiant	1	0	0
Stagiaire	0	0	0
Total	11	6	54,5

Le taux de représentativité

Au 31 mars 2017, les femmes comptaient pour près de 65 % de l'effectif régulier de la Commission. Le tableau qui suit montre le taux de représentativité des femmes par catégorie d'emploi.

Tableau 12

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES PAR CATÉGORIE D'EMPLOI (Au 31 mars 2017, en pourcentage)			
Catégorie d'emploi	Effectif total¹⁵ (Femmes et hommes)	N^{bre} de femmes	Taux de représentativité
Membres	8	3	37,5
Personnel d'encadrement	8	5	62,5
Personnel professionnel	24	15	62,5
Personnel technique	24	12	50,0
Personnel de bureau	33	28	84,8
Total	97	63	64,9

2.1.3.3 Le programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

La Commission n'a soumis aucun projet au CSPQ dans le cadre du PDEIPH.

14. Voir la note 4.

15. Ces données sont calculées à partir du nombre de personnes faisant partie de l'effectif régulier (97).

2.1.4 La formation et le perfectionnement des membres du personnel¹⁶

En 2016-2017, une somme de 85 802 \$, dont près de 70 % représentaient le traitement des personnes visées, a été consacrée au maintien de l'expertise des personnes à l'emploi de la Commission et au développement de leurs compétences.

Les tableaux qui suivent fournissent des données relativement à la répartition des dépenses de formation ainsi qu'à leur évolution.

Tableau 13

NOMBRE DE JOURS DE FORMATION SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI (Pour l'exercice)		
Catégorie d'emploi	2016-2017	2015-2016
Membres	40	36
Personnel d'encadrement	16	24
Personnel professionnel	65	55
Personnel technique et de bureau	66	63

Tableau 14

RÉPARTITION DES DÉPENSES TOTALES DE FORMATION SELON L'ORIENTATION (Au 31 mars, en dollars)		
Orientation	2017	2016
Favoriser le développement des compétences en emploi	75 031	58 232
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	4 801	5 353
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	1 493	3 976
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	0	3 642
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	4 104	2 247
Répondre aux exigences gouvernementales (santé et sécurité)	373	1 754

Tableau 15

ÉVOLUTION DE QUELQUES DONNÉES RELATIVES À LA FORMATION ¹⁷ (Au 31 mars)		
	2017	2016
Formation par personne (en nombre moyen de jours)	1,8	1,6
Somme allouée par personne (en dollars)	825	666
Pourcentage de la masse salariale	1,3	1

16. Par souci de cohérence avec les autres résultats présentés dans ce rapport, les données incluses dans les trois tableaux qui suivent couvrent la période allant du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017. Par ailleurs, la Commission rend compte de ses dépenses de formation, pour l'année civile, auprès de Revenu Québec et de la Commission des partenaires du marché du travail.

17. Voir la note 2.

2.1.5 La mobilisation du personnel et le climat de travail

Les employés sont au cœur des succès de la Commission. Leur participation à la réalisation de projets organisationnels permet, entre autres, de générer des idées novatrices sur nos façons de faire et sur les meilleures pratiques à adopter afin de les améliorer en continu. Ainsi, en 2016, un comité consultatif qui représentait plus de 20 % des membres du personnel de la Commission, tous secteurs et corps d'emploi confondus, a été formé pour qu'il participe à l'élaboration du prochain plan stratégique. Ce forum a donné lieu à des échanges riches et inspirants, source de plusieurs éléments retenus dans le plan élaboré pour la période 2017-2022.

De plus, afin de favoriser la compréhension et l'appropriation de la vision et des enjeux de la Commission, deux rencontres réunissant l'ensemble des employés ont été animées par la présidente.

Deux activités de reconnaissance ont également eu lieu pour souligner le travail exceptionnel des employés ayant cumulé 25 ans de service et de ceux ayant pris leur retraite au cours de la dernière année.

2.1.6 Les primes de rendement accordées en 2016-2017

La Commission s'est conformée aux directives gouvernementales et n'a versé **aucune** prime de rendement aux titulaires d'un emploi supérieur ou aux membres du personnel d'encadrement, pour ce qui est de la période d'évaluation du rendement allant du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017.

2.2 Les ressources financières

2.2.1 Les revenus et les dépenses

La Commission est un organisme budgétaire dont les crédits, votés par l'Assemblée nationale, font partie du portefeuille du ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports (programme 1, élément 4). Ses revenus, qui proviennent des droits et frais qu'elle perçoit, sont versés au Fonds consolidé du revenu en vertu de l'article 28 de la Loi sur les transports.

Tableau 16

Revenus et dépenses de l'exercice se terminant le 31 mars (en milliers de \$)	2017	2016	2015
Revenus virés au Fonds consolidé du revenu			
Droits, frais et dépenses afférents aux permis	6 885	6 475	6 465
Ventes de biens et services	123	152	130
Autres revenus	2	2	2
Recouvrements – dépenses d'années antérieures	63	24	60
Total des revenus	7 073	6 653	6 657
Dépenses assumées à même les crédits budgétaires			
Rémunération	7 623	8 114	8 602
Fonctionnement	1 901	2 047	1 783
Amortissement	1 060	1 094	1 209
Total des dépenses	10 584	11 255	11 594
Dépenses d'investissement	108	60	25
Total	10 692	11 315	11 619

2.2.2 Les contrats de service

Aucun contrat de service dont le montant était de 25 000 \$ ou plus n'a été conclu au cours de la période de référence.

2.3 Les ressources informationnelles

2.3.1 Le Système intégré de mission

Depuis l'implantation, à l'automne 2012, de son système intégré de mission (SIM), la Commission bénéficie d'un outil polyvalent et performant soutenu par une gamme élargie de logiciels libres. Le SIM prend en charge l'ensemble des processus d'affaires de l'organisme, ainsi que les services en ligne offerts par l'entremise de son site Web. Ces services permettent notamment à la clientèle d'obtenir en temps réel de l'information sur son dossier et d'effectuer des transactions.

L'automatisation des processus introduite avec le SIM en facilite l'apprentissage et l'utilisation, diminue les risques d'erreur et favorise un traitement plus efficace des demandes reçues. De plus, les activités du tribunal peuvent se faire entièrement sans papier grâce à la numérisation des documents. De ce fait, on assiste à une gestion entièrement virtuelle des dossiers et à la signature numérique des décisions rendues par la Commission, et ce, tout en respectant les exigences juridiques et administratives.

2.3.2 L'entretien des actifs informationnels

L'entretien des actifs informationnels est essentiel au maintien du bon fonctionnement des systèmes d'information (principalement le SIM), des infrastructures technologiques (dont la téléphonie et la visioconférence), des communications informatiques et des différents éléments bureautiques, tels les micro-ordinateurs et les logiciels.

En mai 2016, un rehaussement de l'infrastructure technologique prenant en charge le SIM a été effectué conjointement avec le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) qui agit à titre d'hébergeur. Cette mise à jour technologique a permis le passage de l'entrepôt documentaire d'un produit propriétaire à un logiciel libre, conformément à l'orientation de la Commission à ce sujet.

En 2016-2017, 1 659,4 milliers de dollars ont été nécessaires pour maintenir les actifs informationnels de la Commission. De ce total, une somme de 108,2 milliers de dollars a été investie pour l'achat de matériel informatique (remplacement de composantes de télécommunication, de réseautique et des postes de travail).

2.3.3 Les dépenses et les investissements en ressources informationnelles

Le tableau suivant présente, pour le précédent exercice, les coûts capitalisables et non capitalisables relatifs aux ressources informationnelles selon le type d'activité.

Il précise les prévisions établies en début d'année, les dépenses réellement engagées ainsi que les écarts constatés.

Tableau 17

COÛTS PRÉVUS ET COÛTS RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES SELON LE TYPE D'ACTIVITÉ ¹⁸ (Pour l'exercice 2016-2017, en milliers de \$)							
Type d'activité	Coûts capitalisables		Coûts non capitalisables		Total		Écart
	prévus	réels	prévus	réels	prévu	réel	
Encadrement	–	–	81,7	81,7	81,7	81,7	–
Continuité	100	108,2	1 651	1 551,2	1 751	1 659,4	(91,6)
Projet de développement	100	–	–	–	100	–	(100)
Total	200	108,2	1 732,7	1 632,9	1 932,7	1 741,1	(191,6)

Malgré une hausse tarifaire pour l'hébergement du SIM au CSPQ, le rehaussement des environnements de ce système a généré une économie de l'ordre de 60 milliers de dollars. Les autres économies résultent de coûts moindres en ce qui a trait aux communications informatiques et à la main-d'œuvre. Aucun projet de développement informatique n'a été réalisé.

18. Ces données ne tiennent pas compte des amortissements.

2.3.4 La mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web

Le site Web public de la Commission respecte les normes du groupe Initiative sur l'accessibilité du Web (WAI). Il permet ainsi aux personnes qui vivent avec certaines limitations fonctionnelles de naviguer en toute autonomie. Afin de se conformer aux standards gouvernementaux, la page « Accessibilité du site » est présentée sur toutes les pages du site. Pour les formulaires téléchargeables, un avis a été ajouté aux endroits appropriés pour qu'on puisse offrir, à toute personne qui le demande, un service d'assistance pour les remplir.

Pour respecter l'intégralité des standards sur l'accessibilité, la Commission devrait investir des sommes très importantes, en ce qui concerne notamment les documents téléchargeables et la révision des contenus informationnels. L'application de ces standards a donc été reportée à la prochaine refonte du site Web. Il en est de même pour l'intranet de la Commission.

Pour l'instant, la Commission respecte le moratoire sur le développement de sites Web publics adopté le 14 décembre 2016 et attend que le Secrétariat à la communication gouvernementale (SCG) dévoile les orientations qui découleront de la Stratégie de communication numérique et de la mise en place de la plateforme gouvernementale unifiée. Grâce à cette plateforme, de nouvelles possibilités pourraient être créées au moment de procéder à la refonte du site Web de la Commission.

2.3.5 Les suivis en matière de sécurité de l'information

Pour faire le suivi des objectifs stratégiques gouvernementaux en matière de sécurité de l'information, la Commission s'est dotée d'un plan d'action triennal en sécurité de l'information. Pour 2016-2017, la Commission a :

- > réalisé sa déclaration des risques de sécurité de l'information à portée gouvernementale (RPG);
- > réalisé des tests d'intrusion et de vulnérabilité sur ses services en ligne et mis en place des correctifs à la suite des recommandations effectuées;
- > mis en place une infrastructure intégrée de sécurité assurant la protection de son réseau interne contre les menaces en provenance d'Internet et protégeant également la messagerie électronique.

À la fin de cet exercice, 95 % de nos objectifs de conformité étaient atteints.

3

L'EXERCICE DE LA JURIDICTION ET DES FONCTIONS DE RÉGULATION

En tant que tribunal administratif, la Commission intervient principalement à la suite du transfert d'un dossier par la SAAQ qui identifie, selon les critères de ses politiques administratives, les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds dont le comportement présente des déficiences ou un risque pour la sécurité routière ou l'intégrité du réseau routier. Si elle le juge à propos, la Commission procédera à une enquête au terme de laquelle elle rendra une décision. Elle peut, par ailleurs, intervenir lorsqu'un transporteur ou un conducteur ne respecte pas les conditions exigées dans une décision qu'elle a préalablement rendue à son égard. À la suite de plaintes reçues notamment de la clientèle ou de partenaires, tels Contrôle routier Québec, les divers corps policiers ou le Bureau du taxi de Montréal, la Commission peut en outre suspendre ou révoquer un permis, si elle estime que son titulaire ne l'exploite pas en conformité avec les conditions prévues par la loi.

Dans l'exercice de ses pouvoirs de régulation, la Commission dispose des demandes qui proviennent, pour la plupart, de personnes qui souhaitent obtenir un permis, le modifier ou le transférer. La Commission rend une décision après avoir déterminé, le cas échéant, si le demandeur satisfait à certains critères prévus par la réglementation tels que les connaissances, l'expérience et le potentiel de rentabilité qui découlera de l'exploitation du permis demandé. La Commission agit également comme organisme de régulation lorsqu'elle rend des décisions visant un ensemble de titulaires de permis, pour fixer les tarifs du transport par taxi par exemple.

Enfin, la Commission peut agir par voie de médiation ou d'arbitrage en matière de courtage en services de camionnage en vrac et ferroviaire.

3.1 Les champs de compétence

3.1.1 Le transport par véhicule lourd

Les interventions de la Commission dans le secteur du transport par véhicule lourd visent l'amélioration de la sécurité routière et la protection du réseau routier. Elles s'inscrivent dans une perspective de développement durable en mettant l'accent sur la protection de l'intégrité et de la vie des personnes, ainsi que sur la pérennité des infrastructures routières. Les pouvoirs, que lui attribue la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds (LPECVL), lui permettent d'agir auprès de ceux-ci.

3.1.1.1 Les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds (PEVL)

La Commission attribue une cote de sécurité, reconnue partout au Canada, à toutes les personnes tenues de s'inscrire au Registre des PEVL. Ainsi, un transporteur du Québec peut circuler sur l'ensemble du territoire canadien, sauf si sa cote lui interdit d'exploiter ou de mettre en circulation un véhicule lourd.

Le tableau suivant fait état de la cote de sécurité de l'ensemble des PEVL actifs inscrits dans le Registre le 31 mars 2017, selon le type de transport. Depuis le 3 juillet 2015, la mention « non audité » est associée par défaut à la cote « satisfaisant » de chaque PEVL détenant cette cote. Cette mention est retirée dès qu'un PEVL réussit un audit en entreprise, soit un contrôle en entreprise complet effectué par Contrôle routier Québec selon les normes de la Politique d'évaluation des PEVL.

Tableau 18

COTE DE SÉCURITÉ DES PEVL EN RÈGLE ¹⁹ SELON LE TYPE DE TRANSPORT (Au 31 mars 2017)					
Type de transport	Satisfaisant non audité	Satisfaisant	Conditionnel	Insatisfaisant	Total
Marchandises	53 851	388	187	11	54 437
Personnes	1 658	30	41	1	1 730
Marchandises et personnes	518	6	3	1	528
Total	56 027	424	231	13	56 695

Les vérifications de comportement

La Commission intervient auprès des PEVL dont le comportement présente des déficiences ou un risque pour la sécurité routière ou l'intégrité du réseau routier et peut modifier la cote de sécurité qui leur a été attribuée.

La Commission peut ainsi décider d'imposer à un PEVL des conditions visant à corriger les déficiences constatées, en lui donnant une cote de sécurité « conditionnel ». Toutefois, lorsqu'elle estime qu'aucune mesure ne peut remédier à la situation, la Commission peut interdire à une personne d'exploiter ou de mettre en circulation un véhicule lourd en lui décernant une cote de sécurité « insatisfaisant ». Cette année, 92 transporteurs dont le comportement a été examiné ont reçu l'une ou l'autre de ces cotes.

Par ailleurs, si la Commission considère que le comportement à risque est corrigé et qu'il ne se reproduira plus, elle peut maintenir la cote de sécurité « satisfaisant ». Cette année, 77 propriétaires ou exploitants ont ainsi conservé leur cote.

Lorsqu'elle accorde une cote de sécurité « insatisfaisant » à un transporteur, la Commission peut également donner cette cote à tout associé, administrateur ou dirigeant de l'entreprise dont elle juge l'influence déterminante sur les activités de transport. Ces personnes se voient du coup interdire l'exploitation ou la mise en circulation d'un véhicule lourd au Québec, et ne peuvent plus gérer les activités de transport d'une entreprise sans en affecter la cote de sécurité. Cette année, 29 administrateurs ont reçu cette cote.

Tableau 19

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PEVL OU D'ADMINISTRATEURS TOUCHÉS PAR UNE DÉCISION RENDUE À LA SUITE D'UNE VÉRIFICATION DE COMPORTEMENT SELON LA COTE (Au 31 mars)			
Cote	2017	2016	2015
Satisfaisant	77	86	109
Conditionnel	52	72	78
Insatisfaisant	40	20	13
Administrateur insatisfaisant	29	42	40
Total	198	220	240

19. Un PEVL inscrit dans le Registre est en règle si la dernière mise à jour qu'il y a effectuée est toujours valable.

Le suivi des conditions et des cotes de sécurité

La Commission fait le suivi des conditions qu'elle impose. Comme le montre notamment le tableau ci-dessous, 10 PEVL ont vu leur cote de sécurité passer de « conditionnel » à « insatisfaisant » en raison du non-respect des conditions imposées. Ils n'ont donc plus le droit de mettre en circulation ou d'exploiter un véhicule lourd au Québec.

Tableau 20

NOMBRE DE PEVL OU D'ADMINISTRATEURS DONT LA COTE DE SÉCURITÉ A ÉTÉ MODIFIÉE (Au 31 mars)	
Modification	2017
De conditionnel à satisfaisant	61
De conditionnel à insatisfaisant	10
D'insatisfaisant à satisfaisant	11
D'insatisfaisant à conditionnel	4
Total	86

Par ailleurs, tout PEVL ou administrateur qui demande une réévaluation de sa cote de sécurité devra démontrer qu'il a rempli, à la satisfaction de la Commission, toutes les conditions qu'elle lui avait imposées, ou que son comportement à risque a été corrigé, selon le cas. Il doit également s'adresser à la Commission, afin d'obtenir l'autorisation de céder à un tiers un ou des véhicules lourds, lorsqu'il s'est vu imposer une cote « conditionnel » ou « insatisfaisant » ou s'il fait l'objet d'une enquête.

Les audits de sécurité

Conformément aux dispositions prévues à ce sujet par la Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds de la SAAQ, et en vue de soutenir la mise en place des meilleures pratiques et l'amélioration du bilan routier des sociétés de transport en commun, la Commission vérifie les politiques que ces dernières mettent en place pour assurer la sécurité de leurs activités.

Au cours de la dernière année, la Commission a réalisé un audit de sécurité auprès de deux sociétés de transport en commun.

3.1.1.2 Les conducteurs de véhicules lourds (CVL)

La Commission dispose également de pouvoirs lui permettant d'intervenir auprès des conducteurs de véhicules lourds à risque identifiés par la SAAQ, selon les critères prévus dans la Politique d'évaluation des conducteurs de véhicules lourds.

La Commission peut ainsi imposer toute condition ou mesure dans le but de corriger un comportement qu'elle juge déficient au regard de la sécurité routière. Toutefois, lorsqu'elle considère que des correctifs ne peuvent être apportés, la Commission peut ordonner à la SAAQ d'interdire à un conducteur la conduite d'un véhicule lourd. En 2016-2017, 157 conducteurs ont ainsi fait l'objet d'une décision de la Commission.

Le tableau suivant présente l'évolution, au cours des trois derniers exercices, des décisions rendues relativement aux conducteurs de véhicules lourds à la suite d'une évaluation de leur comportement.

Tableau 21

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CVL TOUCHÉS PAR UNE DÉCISION RENDUE À LA SUITE D'UNE ÉVALUATION DE COMPORTEMENT SELON LE TYPE DE SANCTION (Au 31 mars)			
Type de sanction	2017	2016	2015
Aucune	68	130	108
Imposition de conditions ou mesures	56	98	75
Interdiction de conduire un véhicule lourd	33	87	69
Total	157	315	252

Comme elle le fait pour les propriétaires et les exploitants, la Commission effectue le suivi des mesures qu'elle a prises à propos des conducteurs de véhicules lourds. Ainsi, au cours de la dernière année, la Commission a rendu 20 décisions à la suite du non-respect d'une mesure.

Elle a par ailleurs rendu 46 décisions à la suite d'une demande d'un conducteur, dont 15 ont eu pour effet de modifier une mesure imposée tandis que les 31 autres sont venues lever une interdiction de conduire.

3.1.2 Le camionnage en vrac

Les actions de la Commission dans ce secteur s'inscrivent dans le processus d'attribution des contrats dans les marchés publics aux camionneurs ayant leur principal établissement dans la zone où sont effectués les travaux.

En effet, afin de pouvoir bénéficier d'une clause préférentielle d'embauche dans les marchés publics, les exploitants de véhicules lourds, qui effectuent du transport de matières en vrac, doivent être inscrits dans le Registre du camionnage en vrac. La Commission, qui tient ce Registre, peut transférer une inscription sur demande du cessionnaire et du cédant.

Les exploitants doivent également être abonnés aux services de courtage d'un titulaire de permis de courtage de la zone où ils sont établis principalement. À cet égard, la Commission délivre les permis de courtage et approuve les règlements relatifs aux services de courtage, et ce, afin d'assurer un traitement équitable aux camionneurs qui y sont abonnés.

La Commission peut également vérifier les activités des organismes de courtage et des camionneurs abonnés à leurs services, et intervenir auprès de ceux qui ne respectent pas les conditions d'exploitation de leur permis ou de leur inscription, selon le cas. Elle peut par ailleurs reconnaître une association régionale de camionneurs qui a pour fonction principale de représenter l'ensemble des abonnés à un service de courtage et de promouvoir leurs intérêts.

La Commission peut enfin jouer un rôle de médiateur ou d'arbitre afin de régler un différend entre un titulaire d'un permis de courtage en services de camionnage en vrac et l'un de ses abonnés. Au cours de la dernière année, neuf décisions ont été rendues par un arbitre désigné par la Commission.

Au 31 mars 2017, on dénombrait 5 207 camionneurs inscrits dans le Registre du camionnage en vrac, de même que 94 permis de courtage exploités par 79 titulaires.

3.1.3 Le transport par taxi

La Commission s'en réfère en cette matière à la Loi concernant les services de transport par taxi, dont les objectifs sont d'accroître la sécurité des usagers, ainsi que d'améliorer la qualité et la disponibilité des services offerts à la population.

Dans ce contexte, elle délivre des permis de propriétaire de taxi en s'assurant notamment que le demandeur a les connaissances et l'expérience requises pour exploiter une entreprise de transport par taxi. Elle délivre également les permis d'intermédiaire en services de transport par taxi, à l'extérieur de l'île de Montréal.

La Commission fixe la tarification des services de transport par taxi et s'assure de la vérification et du scellage des taximètres. Jusqu'au 8 septembre 2016, elle avait aussi la responsabilité de délimiter le territoire d'une agglomération de taxi et d'y établir le nombre maximal de permis de propriétaire de taxi. Cette responsabilité incombe désormais au gouvernement.

Puisque la Commission exerce sa compétence sur l'ensemble du territoire québécois, tous les titulaires de permis doivent respecter la tarification qu'elle fixe et les mêmes normes de sécurité et de qualité. Ainsi, afin d'assurer la protection du public, la Commission peut ordonner la suspension ou la révocation du permis d'un chauffeur de taxi qui réclame notamment, pour une course, un tarif supérieur à celui qu'elle fixe ou qui est accusé d'une infraction criminelle, et ce, jusqu'à ce qu'il ait été jugé par le tribunal compétent.

Plus de 8300 taxis offrent à la population un service de transport régulier ou adapté. Ces taxis sont répartis, sur tout le territoire du Québec, dans 238 agglomérations. Les citoyens qui ne résident pas dans l'une de ces agglomérations peuvent bénéficier d'un service de taxi offert par les titulaires de permis du territoire voisin.

Tableau 22

RÉPARTITION DU NOMBRE DE TITULAIRES ET DE PERMIS SELON LA CATÉGORIE ²⁰ (Au 31 mars 2017)		
Catégorie de permis de propriétaire de taxi	Titulaires	Permis
Services réguliers	6 099	7 736
Services pour besoins particuliers (dont les véhicules adaptés)	288	313
Services de limousine	138	158
Services de limousine de grand luxe	82	148
Autres services	5	5
Total	6 612	8 360

À la même date, 30 intermédiaires en services de transport par taxi détenaient chacun un permis. Ces données excluent toutefois les intermédiaires de l'île de Montréal, qui relèvent du Bureau du taxi de Montréal.

20. Un même titulaire peut détenir des permis de différentes catégories. À la fin de l'exercice, on comptait 6519 titulaires uniques.

3.1.4 Le transport par autobus

Le réseau de transport interurbain par autobus est essentiel pour les citoyens puisqu'il relie toutes les régions du Québec et offre une liaison quotidienne entre les grands centres urbains. Dans ce contexte, la Loi sur les transports vise l'accessibilité et la qualité des services de transport par autobus.

Selon les critères établis par la Loi, la Commission délivre aux transporteurs privés des permis en fonction du type de transport effectué. Elle peut par ailleurs suspendre un permis, le révoquer ou établir des restrictions à son exploitation dans les cas où elle constate des manquements de la part du titulaire. Elle peut enfin autoriser ou refuser les changements demandés par les transporteurs relativement aux parcours, aux horaires, aux fréquences des déplacements ou à la tarification.

Les titulaires de permis pour transport interurbain desservent 348 municipalités au Québec.

Tableau 23

RÉPARTITION DU NOMBRE DE TITULAIRES ET DE PERMIS SELON LA CATÉGORIE ²¹ (Au 31 mars 2017)		
Catégorie de permis	Titulaires	Permis
Transport nolisé	206	442
Transport par abonnement	155	261
Transport des élèves	53	68
Location	36	37
Transport interurbain	31	74
Transport touristique	31	49
Transport aéroportuaire	19	24
Transport urbain	3	4
Total	534	959

3.1.5 Le transport ferroviaire

En cette matière, la Commission délivre des certificats d'aptitude aux entreprises dont les activités se déroulent dans les limites de la province et qui satisfont aux exigences réglementaires.

Elle peut également nommer un médiateur ou un arbitre pour régler certains différends entre des transporteurs ferroviaires.

Au 31 mars 2017, 14 titulaires détenaient un certificat d'aptitude.

3.1.6 Le transport maritime

Une personne qui offre un service rémunéré de transport maritime de passagers dans les limites de la province doit obtenir un permis. Pour ce faire, elle doit démontrer à la Commission qu'elle respecte les exigences de la réglementation fédérale relative à la compétence de l'équipage, ainsi qu'à l'inspection, à la capacité et à la sécurité des navires. Elle doit aussi faire la preuve qu'elle détient une protection d'assurance appropriée.

21. Un même titulaire peut détenir des permis de différentes catégories. À la fin de l'exercice, on comptait 369 titulaires uniques.

Tableau 24

RÉPARTITION DU NOMBRE DE TITULAIRES ET DE PERMIS SELON LA CATÉGORIE (Au 31 mars 2017)		
Catégorie de permis	Titulaires	Permis
Passagers	90	175
Traversier	10	12
Total	100	187

3.2 Les décisions

Les décisions de la Commission sont rendues par ses membres ou des personnes désignées, selon le cas.

3.2.1 Par les membres

La Commission tient une audience publique lorsqu'elle enquête afin d'évaluer l'opportunité d'imposer une sanction ou des conditions, le cas échéant, lorsqu'une demande est contestée ou lorsqu'elle rend une décision de portée générale comme la fixation des tarifs de taxi. Dans tous les cas, les personnes visées peuvent exposer leurs arguments et être représentées par un avocat. À la suite d'une audience, le membre de la Commission prend la demande en délibéré et rend jugement en fonction des dispositions pertinentes et de la preuve soumise.

Par ailleurs, les demandes qui ne doivent pas faire l'objet d'un avis public et qui, de ce fait, ne conduisent pas à une audience, à moins que le membre n'en décide autrement, sont examinées sur dossier.

Les décisions sont rendues avec impartialité, indépendance, célérité et dans un langage clair.

3.2.2 Par les personnes désignées

Chaque année, le ministre des Transports désigne des personnes des services administratifs pour rendre des décisions relativement à certaines demandes non contestées. Ces décisions s'appuient sur des normes objectives non discrétionnaires.

Tableau 25

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DÉCISIONS RENDUES PAR SECTEUR DE TRANSPORT ²² (Au 31 mars)			
Secteur de transport	2017	2016	2015
PEVL	1 147	1 305	1 176
Taxi	788	956	921
Vrac	506	494	533
Autobus	286	278	248
Maritime et ferroviaire	107	102	105
Courtage	174	77	61
Total	3 008²³	3 212	3 044

22. Une décision peut toucher plus d'un secteur de transport.

23. Ce qui exclut les 32 décisions de rectification.

Cette année, 3002 décisions uniques ont été rendues dans les divers secteurs de transport comme le montre le tableau suivant.

Tableau 26

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DÉCISIONS SELON LE PROCESSUS DÉCISIONNEL (Au 31 mars)			
Processus décisionnel	2017	2016	2015
Décision sur dossier	1 066	1 244	1 252
Décision après audience	833	994	864
Décision par une personne désignée	1 089	957	902
Décision sur demande accessoire	14	13	23
Total	3 002²⁴	3 208	3 041

3.3 La réévaluation des décisions

La personne visée par une décision dispose de 30 jours suivant son entrée en vigueur pour en demander la révision à la Commission ou pour la contester devant le Tribunal administratif du Québec (TAQ).

3.3.1 La révision

Un membre, différent de celui qui a rendu la décision contestée, détermine si les critères qui permettent de la réviser sont respectés. Le cas échéant, trois autres membres sont par la suite assignés pour entendre la demande de révision sur le fond.

Cette année, 18 décisions ont fait l'objet de 21 demandes de révision.

Un demandeur s'est désisté de sa demande. Sept permissions de réviser ont été rejetées. L'exécution de trois décisions a été suspendue, la Commission ayant permis qu'elles fassent l'objet d'une révision. Deux décisions ont fait l'objet d'une révision sur le fond : une a été accordée et l'autre rejetée²⁵. Enfin, le traitement des cinq décisions restantes²⁶ débutera au courant de l'année prochaine.

De plus, six décisions ayant chacune fait l'objet d'une demande de révision reçue favorablement l'année précédente ont aussi été traitées cette année.

Une demande a fait l'objet d'un désistement et une autre a été close puisque présentée hors délai. Trois révisions ont par ailleurs été accordées sur le fond, tandis qu'une autre l'a été en partie.

3.3.2 L'appel

Cette année, 15 décisions ont été portées en appel. Une d'entre elles a été confirmée en partie par le TAQ. Par ailleurs, trois recours en appel ont été abandonnés, et les 11 autres demeurent en attente d'audience.

24. Voir la note précédente.

25. Trois demandes de révision avaient été formulées à l'égard de cette même décision.

26. L'une des décisions, toujours en traitement, est visée par deux demandes de révision différentes.

3.4 Les inspections

Dans le but de soutenir le processus décisionnel de la Commission, des inspections sont effectuées auprès des transporteurs, des conducteurs et des organismes de courtage. Elles peuvent prendre la forme d'entretiens téléphoniques, d'analyses de documents, de visites sur les lieux ou de vérifications de conformité.

La plupart des inspections visent les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds. En effet, au cours du précédent exercice, les inspecteurs ont effectué un total de 873 interventions afin d'examiner les moyens utilisés par les transporteurs pour assurer la sécurité de leurs activités, et de les soutenir dans la mise en place de bonnes pratiques. Les inspecteurs vérifient également le profil des conducteurs dont le comportement est à risque.

Tableau 27

ÉVOLUTION DU NOMBRE D'INSPECTIONS VISANT DES CVL ET DES PEVL ²⁷ SELON LE TYPE D'INTERVENTION (Au 31 mars)			
Type d'intervention	2017	2016 ²⁸	2015 ²⁹
Inspection auprès des CVL	303	313	291
Suivi des conditions imposées aux CVL	73	92	84
Inspection auprès des PEVL	325	288	276
Suivi des conditions imposées aux PEVL	81	84	87
Demande de réévaluation de cote des PEVL	89	65	56
Audit de sécurité des sociétés de transport en commun	2	2	2
Total	873	844	796

Par ailleurs, en matière de transport par taxi, les inspecteurs vérifient notamment la conformité des véhicules, la qualité des services, ainsi que la qualité du travail des mandataires responsables de la vérification et du scellage des taximètres.

Dans le secteur du courtage en services de camionnage en vrac, les inspecteurs s'assurent de l'équité de la répartition du travail, de l'application des règlements et de la saine gestion des sommes administrées par le courtier au nom de ses abonnés.

Finalement, en ce qui a trait au transport maritime, les inspecteurs peuvent vérifier, si les obligations du titulaire d'un permis sont respectées, dont celles relatives à l'affichage du permis, à l'utilisation de navires autorisés et au maintien de la police d'assurance de responsabilité civile.

27. Les données présentées ne tiennent compte que des suivis de conditions dont le statut est TERMINÉ pendant la période visée.

28. Il s'agit de données révisées.

29. Il s'agit de données révisées.

4

LES SERVICES
À LA CLIENTÈLE
ET LES RELATIONS
AVEC LES
PARTENAIRES

Soucieuse d'offrir des services de qualité, la Commission a poursuivi ses efforts afin de répondre aux besoins exprimés par la clientèle, notamment lors d'un sondage effectué en février 2014. En 2016-2017, la Commission comptait plus particulièrement à son actif les réalisations suivantes :

- > la révision des communications écrites afin de transmettre à la clientèle des renseignements complets, simples et clairs;
- > la promotion de la prestation de services en ligne afin d'offrir des services accessibles, simples, rapides et économiques;
- > la bonification du contenu informationnel du site Web.

4.1 Les services offerts

Les services de la Commission sont assurés de différentes façons :

- > par téléphone (sans frais) et à nos bureaux, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30, à l'exception du mercredi où ils sont offerts à partir de 9 h 30;
- > à partir de notre site Web accessible en tout temps;
- > par courriel, par télécopieur ou par la poste.

Tout en conservant les modes de prestation de services traditionnels, la Commission a mis l'accent au cours des dernières années sur le développement et la promotion de ses services en ligne.

Ainsi, le tableau ci-dessous fait état de l'utilisation, en 2016-2017, des services en ligne pour l'inscription et les mises à jour effectuées dans le Registre des PEVL.

Tableau 28

UTILISATION DES SERVICES EN LIGNE (Au 31 mars 2017)			
Registre des PEVL	Total (N ^{bre})	Services en ligne (N ^{bre})	Utilisation des services en ligne (%)
Inscriptions	5 167	3 185	62
Mises à jour	51 528	44 136	86

Au cours de la dernière année, 62 % des inscriptions dans le Registre des PEVL ont été effectuées au moyen des services en ligne de la Commission, comparativement à 56 % en 2015-2016, soit une augmentation de 6 %. Au cours de la même période, cette proportion a atteint 86 % pour les mises à jour faites dans ce Registre contre 74 % en 2015-2016, soit une hausse de 12 %.

Tableau 29

ÉVOLUTION DU NOMBRE D'INSCRIPTIONS ET DE MISES À JOUR DANS LE REGISTRE DES PEVL (Au 31 mars)			
Registre des PEVL	2017	2016	2015
Inscriptions	5 167	4 933	5 309
Mises à jour	51 528	51 909	52 016
Total	56 695	56 842	57 325

La Commission évalue les connaissances de ceux qui s'inscrivent dans le Registre des PEVL à titre de transporteurs de personnes. En tant que responsable de ce registre, elle voit à ce que chaque personne qui s'inscrit respecte certaines exigences prévues par la LPECVL, comme l'immatriculation dans le Registre des entreprises du Québec, l'enregistrement à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail et le paiement des amendes exigibles. Enfin, elle sensibilise les nouveaux transporteurs aux normes de sécurité qu'ils doivent respecter dans leurs activités.

La Commission tient également une liste des intermédiaires en services de transport, sur laquelle sont inscrites 1353 personnes ou entreprises.

4.2 Les réalisations par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

La présente section décrit les résultats obtenus au regard des engagements de la Déclaration de services aux citoyens.

1. Nos engagements généraux

Thème	Qualité de nos communications
Indicateur	Le taux de satisfaction
Objectifs de service	<ul style="list-style-type: none"> > Vous faire connaître notre identité lorsque nous communiquons avec vous > Adopter un comportement respectueux et courtois > Utiliser un langage clair > Écouter attentivement vos besoins
Résultats	<p>Les taux de satisfaction suivants, obtenus lors d'un sondage effectué en février 2014 auprès des clientèles de la Commission, témoignent de la qualité de nos communications avec celles-ci :</p> <ul style="list-style-type: none"> 98,5 % – Vous faire connaître notre identité lorsque nous communiquons avec vous 98 % – Adopter un comportement respectueux et courtois 90 % – Utiliser un langage clair 91 % – Écouter attentivement vos besoins
Thème	Accessibilité à nos services
Indicateur	Le taux de disponibilité des services
Objectifs de service	<ul style="list-style-type: none"> > Vous offrir un service à la clientèle par téléphone et à nos bureaux sans interruption du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30, à l'exception du mercredi où il est offert à partir de 9 h 30 > Mettre à votre disposition un service téléphonique sans frais > Offrir un site Web accessible en tout temps > Recevoir vos demandes par courriel, par télécopieur ou par la poste
Résultats	Tous les services ont été offerts à 100 %.

2. Nos engagements particuliers

Thème	Qualité des services à la clientèle et délais		
	Indicateurs et cibles	Résultats 2016-2017	Résultats 2015-2016
Objectifs de service			
Répondre à votre appel en 3 minutes ou moins	85 % des appels	93 %	91 %
Vous rencontrer dans les 20 minutes suivant votre arrivée à nos bureaux	90 % des rencontres	95 %	90 %
Répondre à votre courriel dans un délai de 2 jours ouvrables	90 % des courriels	100 %	100 %
Effectuer votre inscription dans le Registre des PEVL au plus tard le jour ouvrable suivant (sauf pour le transport de personnes)	95 % des inscriptions	97 %	93 %
Rendre notre décision dans les délais suivants (sauf si votre demande doit être soumise à un commissaire) :			
> 25 jours ouvrables pour le transfert d'un permis de propriétaire de taxi	95 % des décisions	98 %	100 %
> 5 jours ouvrables pour le transfert d'une inscription dans le Registre du camionnage en vrac	95 % des décisions	100 %	92 %
> 5 jours ouvrables pour l'autorisation de céder ou d'aliéner un véhicule lourd	90 % des décisions	100 %	98 %
Transmettre, au moins 30 jours avant l'échéance, la documentation requise pour renouveler votre inscription ou votre permis	95 % des avis	100 %	100 %
Résultats	Tous les résultats ont atteint ou dépassé les cibles fixées. Sauf un, ils se sont améliorés par rapport à ceux obtenus l'an dernier.		

3. Nos engagements lors d'une audience

Thème	Accessibilité, fonctionnement et délais		
	Indicateurs et cibles	Résultats 2016-2017	Résultats 2015-2016
Objectifs de service			
Tenir l'audience à distance par visioconférence, si vous êtes dans une région éloignée de Québec ou de Montréal et que vous en faites la demande	Selon la demande	230	395 ³⁰
Vous informer, en début d'audience, du déroulement de celle-ci	En tout temps	100 %	100 %
Rendre notre décision dans les 90 jours suivant la tenue de l'audience ou la date à laquelle nous avons obtenu tous les documents nécessaires concernant :			
> la délivrance d'un permis de transport par autobus	90 % des décisions	95 %	93 %
> la délivrance d'un permis de propriétaire de taxi, dans une agglomération où le nombre maximal de permis pouvant être délivrés n'est pas atteint	90 % des décisions	93 %	98 %
Résultats	Tous les résultats ont atteint ou dépassé les cibles fixées.		

30. Il s'agit d'une donnée révisée.

4. Commentaires ou plaintes sur la qualité de nos services

Thème	Gestion des plaintes		
	Indicateurs et cibles	Résultats 2016-2017	Résultats 2015-2016
Objectifs de service			
Traiter votre commentaire ³¹ ou votre plainte en toute confidentialité, en respectant les délais suivants :			
> 2 jours ouvrables pour en confirmer la prise en charge	95 % des plaintes	100 %	94 %
> 21 jours ouvrables pour en effectuer le traitement	95 % des plaintes	100 %	100 %
Résultats	Cette année, 13 plaintes ont été reçues. Elles ont toutes été prises en charge dans un délai de deux jours ouvrables suivant leur réception. Par ailleurs, elles ont toutes été traitées dans un délai de deux jours ouvrables, sauf une pour laquelle ce délai a été de huit jours. Ces résultats dépassent donc largement l'objectif de 21 jours ouvrables.		

4.3 La concertation avec les partenaires

Plusieurs partenaires contribuent à l'atteinte des objectifs de la Commission. Ainsi, le ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports du Québec élabore la législation appliquée par la Commission. Pour sa part, la SAAQ établit des normes de sécurité en matière de transport routier et des politiques administratives, en vertu desquelles elle transfère certains dossiers à la Commission pour qu'elle les examine.

Contrôle routier Québec, les corps policiers ainsi que le Bureau du taxi de Montréal surveillent l'application des lois et des règlements relatifs au transport par taxi. D'autres partenaires jouent également un rôle important, par exemple les mandataires de la Commission qui effectuent la vérification et le scellage des taximètres.

Enfin, les associations représentant les diverses clientèles de la Commission contribuent avec elle au développement de l'encadrement des transporteurs.

La Commission collabore à l'évolution du contexte légal, réglementaire et administratif entourant le transport routier et la sécurité routière au Québec en participant notamment aux travaux du comité consultatif de Contrôle Routier Québec et à ceux de la Table de concertation gouvernement-industrie sur la sécurité du transport par véhicule lourd.

31. La reddition ne tient compte que des données relatives au traitement des plaintes.

A large, light grey number '5' is positioned on the left side of the page. It is partially overlapped by the text to its right. The number is rendered in a clean, sans-serif font.

LES RÉALISATIONS
DE LA COMMISSION
PAR RAPPORT AU PLAN
STRATÉGIQUE 2013-2017

Le Plan stratégique 2013-2017 de la Commission, déposé à l'Assemblée nationale au printemps 2014, définit les orientations stratégiques qu'elle s'est fixées pour les quatre années à venir. La présente section décrit les résultats de la dernière année d'application de ce plan.

5.1 Les résultats

Premier enjeu

Un transport sécuritaire et de qualité qui répond aux besoins des usagers

Orientation 1

Intervenir efficacement en vue d'améliorer la sécurité du transport par véhicule lourd

Objectif stratégique 1.1.1

Contribuer à améliorer le comportement des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds (PECVL) à risque

INDICATEUR	CIBLE
Proportion des PECVL dont le comportement n'est plus à risque à la suite de l'intervention de la Commission	Diffusion annuelle

RÉSULTATS

Dans le but d'atteindre cet objectif, la Commission a analysé l'évolution du dossier de comportement des 267 conducteurs de véhicules lourds (CVL) qui avaient fait l'objet d'une vérification de comportement entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2012.

Deux ans après cette vérification, on a ainsi constaté que 97 % des 243 CVL encore en activité en 2014 avaient amélioré leur comportement relativement aux déficiences à l'origine de la transmission de leur dossier à la Commission et qu'ils n'étaient plus à risque.

Les résultats observés en 2014 montraient donc clairement une amélioration du comportement des conducteurs auprès desquels la Commission était intervenue en 2012.

La Commission n'a pas réalisé d'analyse similaire au cours de l'exercice 2016-2017.

Orientation 2

Soutenir une offre de services de transport par taxi viable, de qualité et répondant aux besoins

AXE 2.1

L'adéquation entre la demande de services et la rentabilité des titulaires de permis de propriétaire de taxi

Objectif stratégique 2.1.1

Élaborer et mettre en œuvre un nouveau processus de révision des tarifs tenant compte des attentes de l'industrie et des usagers

INDICATEUR	CIBLE
> Nouveau processus mis en œuvre	Décembre 2014
> Analyse de l'évolution des dépenses d'exploitation d'un taxi	En septembre de chaque année

RÉSULTATS

Le nouveau processus a été mis en œuvre à l'automne 2013.

Comme le prévoit ce nouveau mécanisme, la Commission a analysé l'évolution des dépenses d'exploitation d'un taxi, en novembre 2016. Elle a ainsi constaté qu'elles avaient augmenté de quelque 4,1 % depuis le dernier rajustement des tarifs fait en 2012. Malgré cette augmentation, et à la demande de l'industrie, la Commission a décidé de ne pas rajuster les tarifs de transport par taxi.

AXE 2.2

Un comportement des propriétaires et des chauffeurs de taxi qui répond aux attentes du public

Objectif stratégique 2.2.1

Intervenir, au besoin, lorsque la Commission est informée de manquements au regard de la qualité ou de la sécurité des services offerts par les titulaires de permis de propriétaire de taxi et des chauffeurs de taxi

INDICATEUR	CIBLE
Dépôt d'un bilan des décisions rendues ayant conduit à l'imposition de sanctions	Chaque année au 31 mars

RÉSULTATS

La qualité et la sécurité des services offerts au public

Dans une perspective de protection du public, la Commission a notamment le pouvoir d'intervenir auprès des titulaires de permis de propriétaire de taxi³² qui n'offrent pas les services sécuritaires ou de qualité auxquels la clientèle est en droit de s'attendre. Le tableau suivant montre l'évolution de ces interventions.

32. Un titulaire de permis de propriétaire de taxi peut détenir plus d'un permis.

Tableau 30

ÉVOLUTION DES DÉCISIONS RELATIVES À LA VÉRIFICATION DE L'ÉTAT D'UN DOSSIER (Au 31 mars)			
	2017	2016	2015
Nombre de décisions	7	7	7
Nombre de permis suspendus	2	5	4
Nombre de permis révoqués	7	1	1

La Commission peut aussi, lorsqu'elle est informée qu'un titulaire de permis de chauffeur de taxi est mis en accusation pour une infraction criminelle commise pendant ses heures de travail ou liée aux aptitudes requises pour exercer son métier, ordonner à la SAAQ ou au Bureau du taxi de Montréal de suspendre le permis de cette personne jusqu'à ce que le tribunal compétent rende jugement.

Tableau 31

ÉVOLUTION DES ORDONNANCES DE SUSPENSION (Au 31 mars)			
	2017	2016	2015
Nombre d'ordonnances de suspension	1	2	6

Des tarifs justes pour le public

Le Règlement sur les services de transport par taxi oblige les titulaires de permis de propriétaire de taxi à faire vérifier et sceller les taximètres tous les six mois. Pour s'assurer que les taximètres affichent le juste prix, la Commission fait un suivi auprès des titulaires visés par cette obligation. Au cours du dernier exercice, les 125 décisions rendues relativement aux taximètres ont entraîné la suspension temporaire de 88 permis.

Tableau 32

ÉVOLUTION DU NOMBRE D'INTERVENTIONS RELATIVES AUX TAXIMÈTRES (Au 31 mars)			
	2017	2016	2015
Décisions	125	108 ³³	86 ³⁴
Permis suspendus	88	86	73

33. Il s'agit d'une donnée révisée.

34. Il s'agit d'une donnée révisée.

Orientation 3

Encadrer le secteur du courtage en services de camionnage en vrac pour en assurer l'équité et la saine gestion

Objectif stratégique 3.1.1

Assurer la résolution de litiges entre un poste de courtage et ses abonnés

INDICATEUR	CIBLE
Taux de demandes d'arbitrage réglées en médiation	Diffusion annuelle du taux

RÉSULTATS

Au cours de l'exercice, la Commission a traité 35 demandes d'arbitrage, dont 18 ont été introduites l'an dernier et 17, depuis le 1^{er} avril 2016.

Sept désistements ont été produits, tandis que le traitement de 15 demandes a été reporté en 2017-2018.

Ainsi, 12 demandes ont fait l'objet de huit décisions arbitrales. Sept demandes ont été rejetées et cinq ont été accordées en partie. Une demande a été réglée en médiation.

Le taux de médiation est donc de 1/13, soit 7,7 %.

Objectif stratégique 3.1.2

Inspecter les postes de courtage

INDICATEUR	CIBLE
Taux de titulaires de permis de courtage inspectés	15 % des titulaires de permis de courtage d'ici 2017

RÉSULTATS

Au cours de la période 2013-2017, seulement 3,15 % des postes de courtage ont pu faire l'objet d'une inspection. Ce résultat, sous la cible, s'explique par les efforts considérables qu'exige l'inspection d'un poste par rapport aux ressources dont dispose l'équipe de l'inspection. Dans ce contexte, la CTQ a plutôt choisi d'axer davantage ses interventions sur des dossiers présentant des enjeux pour la sécurité routière.

Deuxième enjeu

Des services de qualité à un juste coût

Orientation 4

Offrir des services répondant aux attentes de la clientèle

AXE 4.1

La mobilisation et la compétence du personnel

Objectif stratégique 4.1.1

Mettre en œuvre des moyens favorisant la mobilisation du personnel et le développement de ses compétences

INDICATEUR	CIBLE
Nombre de moyens mis en place	Trois moyens
Taux de satisfaction du personnel	85 % d'ici 2017

RÉSULTATS

Au cours de l'exercice, la Commission a mis en place différents moyens afin de favoriser la mobilisation du personnel et le développement de ses compétences.

Ainsi, la présidente a tenu deux rencontres avec l'ensemble des membres du personnel : la première pour partager sa vision des défis à relever par l'organisme et la deuxième pour solliciter leur collaboration aux travaux entourant l'élaboration du prochain plan stratégique. À la suite de l'invitation lancée par la présidente, plusieurs ateliers de travail se sont donc tenus en vue d'enrichir, à chacune des étapes déterminantes de sa rédaction, le contenu du futur plan.

Par ailleurs, plusieurs rencontres ont eu lieu au sein des équipes de travail.

Enfin, deux activités de reconnaissance ont été tenues pour rendre hommage au travail exceptionnel des personnes ayant cumulé 25 ans de service et de celles ayant pris leur retraite au cours de la dernière année.

La Commission a aussi offert plus de 180 jours de formation aux membres de son personnel, afin de soutenir le développement de leurs compétences.

AXE 4.2

La qualité des services et la simplification des processus

Objectif stratégique 4.2.1

Adapter les contenus informationnels et les processus en fonction notamment des besoins exprimés par la clientèle

INDICATEUR	CIBLE
Taux de satisfaction de la clientèle	90 % (Tenue d'un sondage auprès de la clientèle tous les 2 ans)

RÉSULTATS

Selon un sondage réalisé en février 2014, le taux de satisfaction de la clientèle atteignait 95 %. Ce taux était de 92 % lors de la précédente enquête effectuée en 2012. Compte tenu du haut taux de satisfaction de la clientèle et du contexte budgétaire, la Commission a décidé de reporter la réalisation de son prochain sondage.

AXE 4.3

Des tarifs conformes aux orientations gouvernementales

Objectif stratégique 4.3.1

Déterminer le coût de revient des services tarifés et non tarifés de la Commission

INDICATEUR	CIBLE
> Réalisation d'une analyse d'évaluation du coût de revient	Septembre 2015
> Coûts de revient connus	Septembre 2015

RÉSULTATS

L'évaluation du coût de revient des services sera complétée au cours du prochain exercice.

Objectif stratégique 4.3.2

Proposer une grille de tarifs pour chaque service de la Commission et en assurer le déploiement

INDICATEUR	CIBLE
> Grille de tarifs déposée	Grille déposée en 2015
> Dépôt d'un plan de déploiement	2016

RÉSULTATS

L'opportunité de proposer une nouvelle grille de tarifs en fonction des résultats de l'évaluation du coût de revient des services de la Commission sera examinée, le cas échéant, lorsque cet exercice sera complété.

5.2 La répartition des dépenses et des effectifs par champ de compétence et par orientation stratégique

Les tableaux suivants répartissent les dépenses et les effectifs de la Commission selon ses champs de compétence et ses orientations stratégiques.

Tableau 33

ÉVOLUTION DE LA RÉPARTITION DES DÉPENSES RÉELLES SELON LE CHAMP DE COMPÉTENCE ET L'ORIENTATION STRATÉGIQUE (Pour l'exercice, en milliers de \$)		
Champ de compétence et orientation stratégique	Dépenses 2016-2017	Dépenses 2015-2016 ³⁵
Transport par véhicule lourd, y compris la mise en œuvre de l'orientation 1 : Intervenir efficacement en vue d'améliorer la sécurité du transport par véhicule lourd	5 413	5 755,3
Transport par taxi, y compris la mise en œuvre de l'orientation 2 : Soutenir une offre de services de transport par taxi viable, de qualité et répondant aux besoins	1 804,3	1 918,4
Camionnage en vrac, y compris la mise en œuvre de l'orientation 3 : Encadrer le secteur du courtage en services de camionnage en vrac pour en assurer l'équité et la saine gestion	1 202,9	1 279
Autres secteurs de transport : Encadrer le transport par autobus, ainsi que le transport ferroviaire et maritime	1 603,8	1 705,3
Amélioration globale des services ³⁶ , y compris la mise en œuvre de l'orientation 4 : Offrir des services répondant aux attentes de la clientèle	668	657
Total	10 692	11 315

35. Il s'agit de données révisées.

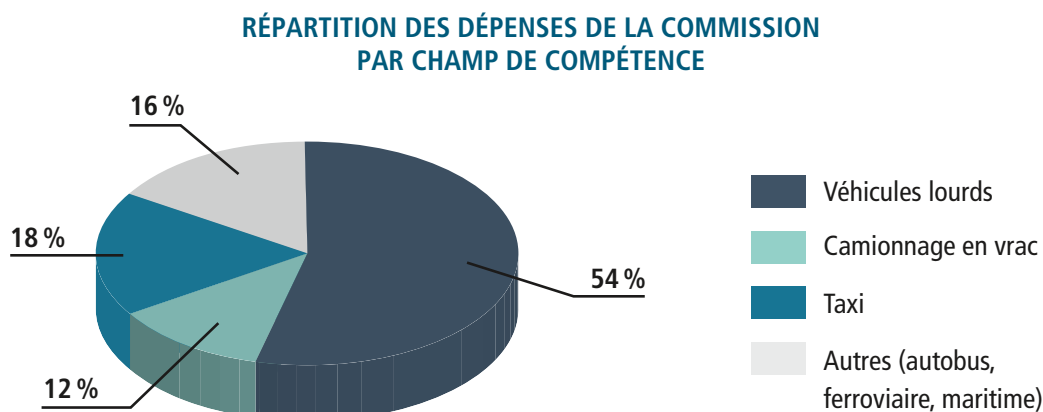
36. L'amélioration globale des services comprend les investissements en ressources informationnelles ainsi que les efforts internes pour assurer la continuité du SIM.

Tableau 34

RÉPARTITION DE L'FFECTIF UTILISÉ SELON LE CHAMP DE COMPÉTENCE ET L'ORIENTATION STRATÉGIQUE³⁷ (Pour l'exercice, en heures rémunérées)

Champ de compétence et orientation stratégique	Effectif utilisé 2016-2017
Transport par véhicule lourd, y compris la mise en œuvre de l'orientation 1 : Intervenir efficacement en vue d'améliorer la sécurité du transport par véhicule lourd	92 434
Transport par taxi, y compris la mise en œuvre de l'orientation 2 : Soutenir une offre de services de transport par taxi viable, de qualité et répondant aux besoins	30 811,3
Camionnage en vrac, y compris la mise en œuvre de l'orientation 3 : Encadrer le secteur du courtage en services de camionnage en vrac pour en assurer l'équité et la saine gestion	20 540,9
Autres secteurs de transport : Encadrer le transport par autobus, ainsi que le transport ferroviaire et maritime	27 387,8
Amélioration globale des services, y compris la mise en œuvre de l'orientation 4 : Offrir des services répondant aux attentes de la clientèle	13 332
Total	184 506

Graphique 1



37. La comparaison des données du présent exercice avec celles du précédent ne peut se faire dans la mesure où, depuis mai 2016, les résultats portant sur l'effectif utilisé s'expriment en heures rémunérées plutôt qu'en ETC.



L'APPLICATION
DES OBLIGATIONS
LÉGISLATIVES ET
GOUVERNEMENTALES

6.1 L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

Au cours du précédent exercice, la Commission a reçu 52 demandes d'accès à l'information.

Sur l'ensemble des demandes reçues avant le 31 mars 2017, 39 d'entre elles ont été traitées dans un délai de 20 jours ou moins, 12 dans le délai maximal de 30 jours, et une dans un délai de plus de 31 jours.

De ce nombre, 22 demandes ont été acceptées, 15 l'ont été partiellement, alors que 15 autres ont été refusées.

Les demandes refusées l'ont été en invoquant l'un ou l'autre des articles 9, 15, 28, 42, 53 et 55 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, RLRQ, c. A-2.1.

Aucune demande d'accès n'a fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable ou de demande de révision à la Commission d'accès à l'information.

Afin de sensibiliser ses employés à l'importance de la protection des renseignements personnels, la Commission diffuse périodiquement de l'information sur son site intranet et met à leur disposition divers outils de référence.

6.2 Le développement durable

Afin de poursuivre son soutien à la mise en œuvre de La Loi sur le développement durable, le gouvernement a adopté, en octobre 2015, la nouvelle Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020. Cette dernière définit les orientations et les objectifs que doit poursuivre l'administration publique. C'est ainsi que la Commission a adopté son plan d'action de développement durable 2015-2020 en juillet 2016 dans lequel elle fait état de sa vision ainsi que de ses engagements.

La Commission a choisi d'inscrire les mesures de son plan d'action de développement durable en fonction de quatre objectifs gouvernementaux auxquels elle estimait pouvoir contribuer.

Orientation gouvernementale 1



Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'Administration

Dans le cadre de son nouveau plan d'action de développement durable, la Commission veut sensibiliser son personnel à l'importance d'utiliser des matières recyclées et de minimiser l'impression de documents. De plus, elle entend adopter une politique ayant trait à l'organisation de rencontres et de diverses manifestations. Finalement, la Commission optimisera ses pratiques en matière de ressources informationnelles.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	ACTION	INDICATEUR	CIBLE
1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique	Action 1 : Diminuer le nombre d'imprimantes du parc informatique.	Nombre d'imprimantes	Retirer deux imprimantes du parc d'ici 2020 (réduction de 7 %)

MANIÈRE DE CONTRIBUER ET CIBLE, LE CAS ÉCHÉANT

Favoriser la mise en place de solutions pour réduire la consommation de papier et d'encre.

LIENS AVEC LES OBJECTIFS ET LES RÉSULTATS RECHERCHÉS

Aucun autre objectif associé

Activités courantes de gestion administrative en rapport avec l'objectif gouvernemental 1.1

RÉSULTATS

Aucune action réalisée en 2016-2017.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	ACTION	INDICATEUR	CIBLE
1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique	Action 2 : Faire la promotion des programmes d'abonnement au transport en commun et rendre disponible un local de rangement pour les vélos des employés qui privilégient ce mode de transport.	Nombre de gestes effectués en rapport avec les actions indiquées	Un geste par année

MANIÈRE DE CONTRIBUER ET CIBLE, LE CAS ÉCHÉANT

Prioriser l'utilisation des services interurbains de transport en commun.

LIENS AVEC LES OBJECTIFS ET LES RÉSULTATS RECHERCHÉS

Aucun autre objectif associé

Transport et déplacement des employés en rapport avec l'objectif gouvernemental 1.1

RÉSULTATS

Trois capsules de promotion ont été diffusées au cours de l'exercice 2016-2017.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	ACTION	INDICATEUR	CIBLE
1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique	Action 3 : Développer les traitements touchant le Système intégré de mission (SIM) en matière de destruction d'information afin de permettre la récupération d'espace de stockage, notamment dans l'entrepôt documentaire.	Réalisation terminée	31 mars 2018

MANIÈRE DE CONTRIBUER ET CIBLE, LE CAS ÉCHÉANT

Avoir un impact sur l'infrastructure technologique, par exemple l'espace disque utilisé.

LIENS AVEC LES OBJECTIFS ET LES RÉSULTATS RECHERCHÉS

Technologies de l'information et des communications en rapport avec l'objectif gouvernemental 1.1

RÉSULTATS

Une étude d'opportunité a été réalisée en 2016-2017 et une solution a été trouvée.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	ACTION	INDICATEUR	CIBLE
1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique	Action 4 : Produire et adopter une politique sur l'organisation de rencontres et d'activités écoresponsables.	Adoption de la politique	31 mars 2017

MANIÈRE DE CONTRIBUER ET CIBLE, LE CAS ÉCHÉANT

Privilégier les rencontres en visioconférence.

LIENS AVEC LES OBJECTIFS ET LES RÉSULTATS RECHERCHÉS

Communications gouvernementales et organisation d'activités en rapport avec l'objectif gouvernemental 1.1

RÉSULTATS

La Politique sur l'organisation de rencontres et d'activités écoresponsables a été adoptée le 1^{er} avril 2017.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	ACTION	INDICATEUR	CIBLE
1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique	Action 5 : Acheter uniquement du papier fait de fibres recyclées à 50 %.	Proportion de papier recyclé acheté	100 %

MANIÈRE DE CONTRIBUER ET CIBLE, LE CAS ÉCHÉANT

Poursuivre les acquisitions faites de façon écoresponsable.

LIENS AVEC LES OBJECTIFS ET LES RÉSULTATS RECHERCHÉS

Marchés publics

RÉSULTATS

La cible a été atteinte.



Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'Administration

La Commission désire accroître l'utilisation d'approches et d'outils de gestion, tels des outils d'analyse, de planification et de mise en œuvre, qui concordent avec les principes de développement durable.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	ACTION	INDICATEUR	CIBLE
1.2 Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics	Action 6 : Poursuivre la mise en place d'un processus de gestion des risques organisationnels.	Pourcentage de réalisation du processus	100 % en décembre 2017

MANIÈRE DE CONTRIBUER ET CIBLE, LE CAS ÉCHÉANT

Élaborer et utiliser une méthode d'évaluation et d'aide à la décision qui tient compte des principes de développement durable.

LIENS AVEC LES OBJECTIFS ET LES RÉSULTATS RECHERCHÉS

Aucun autre objectif recherché

RÉSULTATS

L'élaboration du processus de gestion de risques organisationnels est complétée à environ 25 %.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	ACTION	INDICATEUR	CIBLE
1.2 Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics	Action 7 : Développer un outil visant à soutenir la prise en compte des principes de développement durable dans les décisions du conseil de direction.	Outil développé	Mars 2017

MANIÈRE DE CONTRIBUER ET CIBLE, LE CAS ÉCHÉANT

Élaborer et utiliser une méthode d'évaluation et d'aide à la décision qui tient compte des principes de développement durable.

LIENS AVEC LES OBJECTIFS ET LES RÉSULTATS RECHERCHÉS

Aucun autre objectif recherché

RÉSULTATS

L'échéance a été reportée au 31 mars 2019.



Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique

Pour donner suite à cet objectif, la Commission entend améliorer sa connaissance organisationnelle en matière de développement durable et en assurer la diffusion à l'interne. Elle veut aussi informer son personnel sur les réalisations importantes des MO et d'organisations à l'extérieur de l'administration publique en matière de développement durable.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	ACTION	INDICATEUR	CIBLE
1.4 Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique	Action 8 : Publier dans l'intranet des capsules d'information traitant du développement durable et des réalisations importantes à cet égard.	Nombre de capsules d'information publiées	12 capsules d'information par année

MANIÈRE DE CONTRIBUER ET CIBLE, LE CAS ÉCHÉANT

La Commission veut promouvoir les connaissances et les compétences en matière de développement durable.

LIENS AVEC LES OBJECTIFS ET LES RÉSULTATS RECHERCHÉS

Aucun autre objectif recherché

RÉSULTATS

La cible a été largement dépassée. La Commission a diffusé 29 capsules qui traitaient notamment des thèmes de l'environnement, du transport collectif, de l'électrification des transports et du réchauffement climatique.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	ACTION	INDICATEUR	CIBLE
1.4 Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique	Action 9 : Présenter un volet développement durable lors de l'accueil de tout nouvel employé.	Nombre de présentations effectuées	En tout temps

MANIÈRE DE CONTRIBUER ET CIBLE, LE CAS ÉCHÉANT

La Commission veut promouvoir les connaissances et les compétences en matière de développement durable.

LIENS AVEC LES OBJECTIFS ET LES RÉSULTATS RECHERCHÉS

Aucun autre objectif recherché

RÉSULTATS

Lors de l'exercice 2016-2017, l'accueil de onze employés a comporté un volet qui touche le développement durable à la Commission.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	ACTION	INDICATEUR	CIBLE
1.4 Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique	Action 10 : Prendre part à des séances de formation ou d'information sur le développement durable en vue d'en diffuser le contenu à l'interne et d'améliorer la connaissance organisationnelle.	Nombre de participations de la Commission à de telles séances	Selon l'offre

MANIÈRE DE CONTRIBUER ET CIBLE, LE CAS ÉCHÉANT

La Commission veut informer son personnel sur les réalisations importantes des MO et d'autres organisations à l'extérieur de l'administration publique en matière de développement durable.

LIENS AVEC LES OBJECTIFS ET LES RÉSULTATS RECHERCHÉS

Aucun autre objectif recherché

RÉSULTATS

Des représentants de la Commission ont pris part à deux activités. La première traitait de l'utilisation de nouveaux outils dans SAGIR pour la gestion des achats. La deuxième concernait les nouvelles lignes directrices pour la reddition de comptes en matière de développement durable.



AGENDA 21 C Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial

La Commission désire soutenir davantage le volet culturel du développement durable. Pour ce faire, elle compte profiter de la tribune que lui offre son intranet pour promouvoir la vie culturelle dans les grands centres et dans les régions. De plus, elle entend maintenir le partage à l'interne de livres, de documents audio et vidéo liés à la culture. Ces deux actions découlent de l'Agenda 21 de la culture du Québec.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	ACTION	INDICATEUR	CIBLE
1.5 Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial	Action 11 : Publier des capsules à l'intention du personnel faisant état de la vie culturelle à Québec, à Montréal et en région.	Nombre de capsules d'information publiées	Deux capsules d'information par année

MANIÈRE DE CONTRIBUER ET CIBLE, LE CAS ÉCHÉANT

La Commission compte profiter de la tribune que lui offre son intranet pour promouvoir la vie culturelle dans les grands centres et dans les régions.

LIENS AVEC LES OBJECTIFS ET LES RÉSULTATS RECHERCHÉS

Aucun autre objectif recherché

RÉSULTATS

La cible a été dépassée. Trois capsules ont été diffusées à propos de diverses activités culturelles tenues à Québec et à Montréal, et auxquelles les membres du personnel de la Commission pouvaient participer.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	ACTION	INDICATEUR	CIBLE
1.5 Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial	Action 12 : Maintenir les bibliothèques/CDthèques dans les salles de repos de la Commission et en faire la promotion.	Nombre d'activités promotionnelles	Deux activités promotionnelles

MANIÈRE DE CONTRIBUER ET CIBLE, LE CAS ÉCHÉANT

La Commission entend maintenir le partage à l'interne de livres, de documents audio et vidéo liés à la culture.

LIENS AVEC LES OBJECTIFS ET LES RÉSULTATS RECHERCHÉS

Aucun autre objectif recherché

RÉSULTATS

La cible a été partiellement atteinte. Au cours de l'exercice 2016-2017, la Commission a réalisé une capsule de promotion au sujet de ses deux bibliothèques/CDthèques.

6.3 L'allégement réglementaire et administratif

La Commission des transports du Québec souscrit d'emblée à l'objectif de réduire le fardeau administratif imposé aux entreprises avec lesquelles elle transige.

À l'instar de 17 autres ministères et organismes, la Commission a été ciblée dans la Politique gouvernementale sur l'allégement réglementaire et administratif, rendue publique en janvier 2014, ainsi que par le Plan d'action gouvernemental 2016-2018 en matière d'allégement réglementaire et administratif – Bâtir l'environnement d'affaires de demain, afin de réduire de 30 % le fardeau administratif imposé aux entreprises.

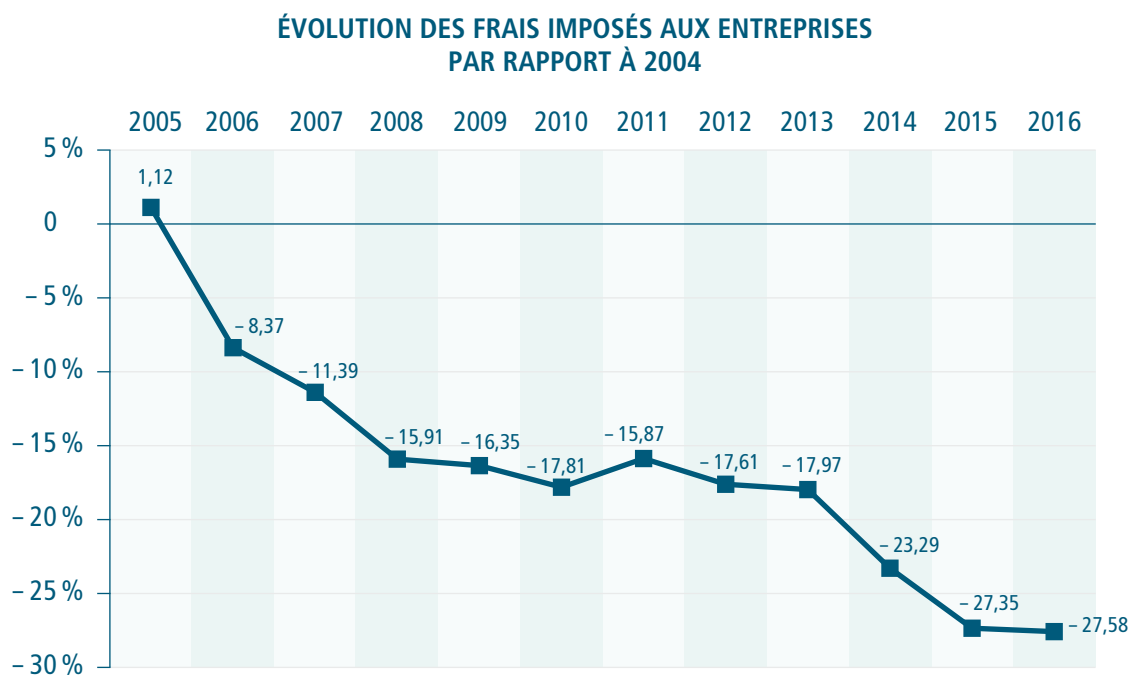
À titre de tribunal administratif, la Commission dispose d'une marge de manœuvre limitée, puisque c'est le ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports (MTMDET) qui détermine la nature, le nombre et la fréquence des exigences réglementaires qu'elle doit appliquer.

Dans ce contexte, la Commission a néanmoins revu et simplifié ses processus et formulaires, a mis en place un système informatique intégré (SIM) et a fait une promotion soutenue de l'utilisation de ses services en ligne.

Le graphique ci-dessous présente l'évolution des frais engagés par ces entreprises au regard des formalités imposées par la Commission. On peut ainsi constater qu'entre le 1^{er} avril 2004 et le 31 mars 2017, la Commission a réduit ses coûts de 27,6 %. Le léger repli observé en 2011 s'explique par l'entrée en vigueur d'une nouvelle définition de la notion de véhicule lourd, ce qui a eu pour effet d'augmenter le nombre de PEVL devant s'inscrire dans le registre tenu par la Commission.

L'utilisation accrue de ses services en ligne, principalement par les PEVL, explique en majeure partie les diminutions observées ces dernières années.

Graphique 2



6.4 La Politique de financement des services publics

Les tarifs, les frais et les droits que la Commission exige pour ses services sont prévus dans les règlements suivants :

- > Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds ;
- > Règlement sur les services de transport par taxi ;
- > Règlement sur le courtage en services de camionnage en vrac ;
- > Règlement sur le transport maritime de passagers ;
- > Règlement sur le transport ferroviaire ;
- > Règlement concernant certains droits perçus par la Commission des transports du Québec et l'autorisant à délivrer des permis spéciaux ou temporaires ;
- > Règlement sur les frais d'arbitrage de la Commission des transports du Québec.

Tous les tarifs de la Commission sont indexés annuellement, le 1^{er} avril, selon les paramètres déterminés à l'article 83.3 de la Loi sur l'administration financière.

La Commission tient un registre des frais, droits et tarifs qu'elle exige pour ses divers produits et services et le publie sur son site Web.

Pour l'exercice 2016-2017, les dépenses de la Commission ont été de 10 692 milliers de dollars, tandis que ses revenus se sont établis à 7 073 milliers de dollars, ce qui équivaut à un niveau d'autofinancement de 66,2 % comparativement à 58,8 % l'an dernier.

6.5 Le Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées

La Commission a réalisé la majorité des mesures prévues à son plan d'action pour l'année 2016-2017. Elle a notamment poursuivi ses efforts afin de sensibiliser, au moment de leur accueil, les nouveaux employés aux façons de communiquer avec les personnes handicapées. Elle a également souligné la Semaine québécoise des personnes handicapées et a fait la promotion de son plan d'action 2015-2017 sur son site intranet.

Dans l'exercice de sa mission, et en réponse aux demandes qui lui ont été faites, la Commission a délivré 138 permis de propriétaire de taxi dont 84 ont été rattachés à un véhicule accessible aux fauteuils roulants, ce qui représente 61 % de l'ensemble des permis délivrés l'an dernier. Ce nombre comprend 28 permis réguliers et 56 permis pour besoins particuliers, qui sont destinés au transport exclusif des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite ayant besoin d'assistance, ainsi qu'à leurs accompagnateurs.

Au 31 mars 2017, on comptait au total 658 permis actifs rattachés à un véhicule accessible, répartis dans les catégories apparaissant dans le tableau suivant :

Tableau 35

RÉPARTITION DU NOMBRE DE PERMIS RATTACHÉS À UN VÉHICULE ACCESSIBLE SELON LA CATÉGORIE DE PERMIS (Au 31 mars 2017)	
Catégorie de permis	Nombre
Services réguliers	355
Services pour besoins particuliers	302
Service spécialisé de transport avec accompagnement des bénéficiaires du réseau de la santé	1
Total	658

De plus, le site Web informationnel de la Commission respecte les normes du groupe Initiative sur l'accessibilité du Web (WAI), et son gestionnaire de contenu Web (TYPO3) est conforme aux exigences en matière d'accessibilité.

6.6 L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration

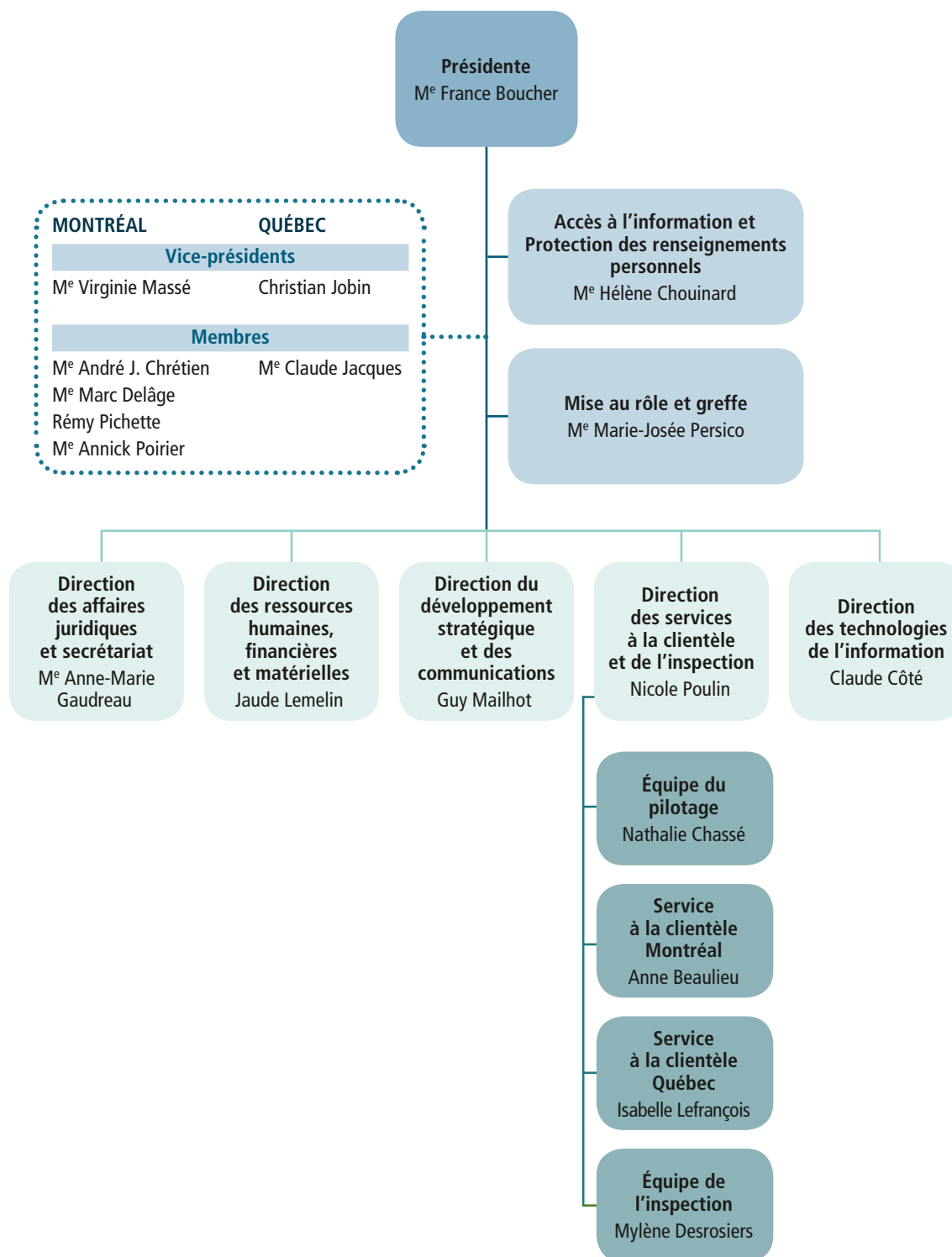
La politique linguistique de la Commission a été adoptée en avril 2014. Elle fait du français la langue que le personnel de la Commission utilise au travail, dans les communications externes et dans les documents qu'elle rédige. Cette politique désigne le mandataire de la Commission et les membres de son comité permanent, et précise, de plus, les orientations retenues afin de se conformer à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

En 2016-2017, la Commission a souligné la 21^e édition de la Francofête dans l'intranet, et elle a également fait la promotion des jeux linguistiques et des activités prévues dans le cadre de cette activité. De plus, elle a profité de cette occasion pour promouvoir sa propre politique linguistique.

ANNEXES

ANNEXE I

L'organigramme



ANNEXE II

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

Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds

- > Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds

Loi sur les transports

- > Règlement sur la procédure de la Commission des transports du Québec
- > Règlement sur les tarifs, les taux et les coûts
- > Règlement concernant certains droits perçus par la Commission des transports du Québec et autorisant celle-ci à délivrer des permis spéciaux ou temporaires
- > Règlement sur les frais d'arbitrage de la Commission des transports du Québec
- > Règlement sur le transport par autobus
- > 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
- > Règlement sur la location des autobus
- > Règlement sur le courtage en services de camionnage en vrac
- > Règlement sur le transport maritime de passagers
- > Règlement sur les exigences applicables aux connaissements
- > Règlement sur le contrat de transport forestier
- > Règlement sur les exigences applicables aux documents d'expédition et aux contrats de services
- > Règlement sur les véhicules routiers affectés au transport des élèves

Loi concernant les services de transport par taxi

- > Règlement sur les services de transport par taxi
- > Règlement concernant le nombre maximal de permis de propriétaire de taxi par agglomération de taxi et certaines conditions d'exploitation
- > Décret concernant la création, la division, la délimitation et la fusion des agglomérations de taxi
- > Décret concernant la spécialisation des services des titulaires de permis de propriétaire de taxi
- > Décret concernant le permis d'intermédiaire en services de transport par taxi
- > Recueil des tarifs du transport privé par taxi

Loi sur les transports routiers

Loi sur les chemins de fer

- > Règlement sur le transport ferroviaire

Loi sur la sécurité du transport terrestre guidé

Loi sur les conseils intermunicipaux de transport dans la région de Montréal

Loi sur les sociétés de transport en commun

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

- > Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements personnels

ANNEXE III

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

70

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 particulières 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, le membre limite son intervention à l'énoncé des règles applicables, aux orientations de la Commission ou à des thèmes liés à sa mission première, en évitant de traiter de 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 sur 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 sur 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 renseignements fournis 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, entré en vigueur le 10 décembre 1998 et remplace tout autre code d'éthique antérieur.

ANNEXE IV

Liste des tableaux et graphiques

72

Tableau 1	Effectif utilisé	11
Tableau 2	Répartition de l'effectif utilisé selon la catégorie d'emploi	11
Tableau 3	Répartition de l'effectif régulier selon le secteur d'activité	12
Tableau 4	Répartition des personnes embauchées selon le statut d'emploi	12
Tableau 5	Répartition des personnes ayant pris leur retraite selon la catégorie d'emploi	12
Tableau 6	Évolution du taux de départ volontaire du personnel régulier	13
Tableau 7	Taux d'embauche des membres des groupes cibles par statut d'emploi	14
Tableau 8	Évolution du taux d'embauche des membres des groupes cibles par statut d'emploi	14
Tableau 9	Taux de représentativité des membres des groupes cibles par catégorie d'emploi	15
Tableau 10	Évolution du taux de représentativité des membres des groupes cibles	15
Tableau 11	Taux d'embauche des femmes par statut d'emploi	16
Tableau 12	Taux de représentativité des femmes par catégorie d'emploi	16
Tableau 13	Nombre de jours de formation selon la catégorie d'emploi	17
Tableau 14	Répartition des dépenses totales de formation selon l'orientation	17
Tableau 15	Évolution de quelques données relatives à la formation	17
Tableau 16	Revenus et dépenses de l'exercice se terminant le 31 mars	19
Tableau 17	Coûts prévus et coûts réels en ressources informationnelles selon le type d'activité	20
Tableau 18	Cote de sécurité des PEVL en règle selon le type de transport	26
Tableau 19	Évolution du nombre de PEVL ou d'administrateurs touchés par une décision rendue à la suite d'une vérification de comportement selon la cote	26
Tableau 20	Nombre de PEVL ou d'administrateurs dont la cote de sécurité a été modifiée	27
Tableau 21	Évolution du nombre de CVL touchés par une décision rendue à la suite d'une évaluation de comportement selon le type de sanction	28

Tableau 22 Répartition du nombre de titulaires et de permis selon la catégorie	29
Tableau 23 Répartition du nombre de titulaires et de permis selon la catégorie	30
Tableau 24 Répartition du nombre de titulaires et de permis selon la catégorie	31
Tableau 25, Évolution du nombre de décisions rendues par secteur de transport	31
Tableau 26 Évolution du nombre de décisions selon le processus décisionnel	32
Tableau 27 Évolution du nombre d'inspections visant des CVL et des PEVL selon le type d'intervention	33
Tableau 28 Utilisation des services en ligne	38
Tableau 29 Évolution du nombre d'inscriptions et de mises à jour dans le Registre des PEVL	38
Tableau 30 Évolution des décisions relatives à la vérification de l'état d'un dossier	47
Tableau 31 Évolution des ordonnances de suspension	47
Tableau 32 Évolution du nombre d'interventions relatives aux taximètres	47
Tableau 33 Évolution de la répartition des dépenses réelles selon le champ de compétence et l'orientation stratégique	51
Tableau 34 Répartition de l'effectif utilisé selon le champ de compétence et l'orientation stratégique	52
Graphique 1 Répartition des dépenses de la Commission par champ de compétence	52
Graphique 2 Évolution des frais imposés aux entreprises par rapport à 2004.....	62

*Commission
des transports*

Québec 