

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2019-2020

COMMISSION

DES TRANSPORTS

DU QUÉBEC



COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC



2019-

Rapport annuel de gestion

2020

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 :

MONTREAL :

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 – 2020
Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN pour la version électronique : 978-2-550-87029-6
ISBN pour la version imprimée : 978-2-550-87030-2

© Gouvernement du Québec, 2020

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



MESSAGE DU MINISTRE

Monsieur François Paradis
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement, Québec



Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2019-2020 de la Commission des transports du Québec, conformément aux dispositions prévues à la Loi sur l'administration publique.

Ce rapport fait état, auprès des parlementaires et des citoyennes et citoyens, des résultats atteints en fonction des engagements de la Commission, notamment au regard de son Plan stratégique 2018-2023 et de sa Déclaration de services aux citoyens.

Ce document rend compte également de l'utilisation des ressources humaines, financières et informationnelles de la Commission, et répond aux exigences législatives et gouvernementales en la matière.

Il présente en outre les résultats relatifs à l'exercice de sa juridiction et de ses fonctions de régulation.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'FB' with a stylized flourish.

Le ministre des Transports
François Bonnardel
Québec, septembre 2020

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

Monsieur François Bonnardel
Ministre des Transports
700, boulevard René-Lévesque Est, 29^e étage
Québec (Québec) G1R 5H1

Monsieur le Ministre,

Conformément à la Loi sur l'administration publique, j'ai le plaisir de vous soumettre le Rapport annuel de gestion 2019-2020 de la Commission des transports du Québec pour la période comprise entre le 1^{er} avril 2019 et le 31 mars 2020. 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 services 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.

Ce bilan témoigne du professionnalisme et de l'engagement des membres, des gestionnaires et du personnel de la Commission pour en faire une organisation toujours plus performante. Qu'il me soit permis de leur exprimer ma reconnaissance pour tout le travail accompli afin de réaliser pleinement notre mission.

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

La présidente,

<original signé>

France Boucher, avocate
Montréal, septembre 2020

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU MINISTRE	V
MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE	VII
TABLE DES MATIÈRES	IX
LA DÉCLARATION SUR LA FIABILITÉ DES DONNÉES	1
1. LA COMMISSION	3
LA COMMISSION EN QUELQUES CHIFFRES	5
1.1 Les faits saillants	7
1.2 L'organisation	9
1.3 Notre mission	9
1.4 Notre vision	10
1.5 Nos valeurs	10
1.6 L'organigramme	10
2. LES RESSOURCES	11
2.1 Les ressources humaines	13
2.1.1 La gestion de l'effectif	13
2.1.2 La planification de la main-d'œuvre	15
2.1.3 L'accès à l'égalité en emploi	16
2.1.3.1 Les membres des minorités visibles et ethniques, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées	16
2.1.3.2 L'égalité entre les femmes et les hommes	19
2.1.3.3 Le programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)	20
2.1.4 La formation et le perfectionnement des membres du personnel	20
2.1.5 Le taux d'employés ayant reçu des attentes et le taux d'employés dont la performance a été évaluée	22
2.1.6 La mobilisation du personnel et le climat de travail	22

2.2 Les ressources financières	23
2.2.1 Les revenus et les dépenses	23
2.2.2 Les contrats de service	24
2.3 Les ressources informationnelles	24
2.3.1 Le système intégré de mission (SIM)	24
2.3.2 Le sommaire des réalisations annuelles	25
2.3.3 La valeur induite sur la performance organisationnelle	25
2.3.4 L'entretien des actifs informationnels	26
2.3.5 Les investissements et les dépenses en ressources informationnelles	26
3. L'EXERCICE DE LA JURIDICTION ET DES FONCTIONS DE RÉGULATION	27
3.1 Les champs de compétence	29
3.1.1 Le transport par véhicule lourd	29
3.1.1.1 Les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds (PEVL)	30
3.1.1.2 Les conducteurs de véhicules lourds (CVL)	32
3.1.1.3 Les intermédiaires en services de transport	33
3.1.2 Le camionnage en vrac	33
3.1.3 Le transport par taxi	34
3.1.4 Le transport par autobus	35
3.1.5 Le transport maritime	35
3.1.6 Le transport ferroviaire	36
3.2 Les inspections	36
3.3 Les décisions	38
3.3.1 Par les membres	38
3.3.2 Par les personnes désignées	38
3.3.3 L'évolution du nombre de décisions rendues	38
3.4 La réévaluation des décisions	40
3.4.1 La révision	40
3.4.2 L'appel	40
4. LES RÉALISATIONS PAR RAPPORT AU PLAN STRATÉGIQUE 2018-2023	41
4.1 Le sommaire des résultats 2019-2020 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2018-2023	43

4.2 Les résultats détaillés 2019-2020 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2018-2023	44
ENJEU 1	
Des effets durables sur la sécurité et une régulation actualisée	44
ENJEU 2	
Une prestation de services de qualité	50
ENJEU 3	
Le maintien d'une équipe compétente et engagée	52
4.3 La répartition des dépenses et des effectifs par champ de compétence et par orientation stratégique	55
5. LES SERVICES À LA CLIENTÈLE ET LES RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES	57
5.1 Les services offerts	59
5.2 Les réalisations par rapport à la Déclaration de services aux citoyens	61
5.3 La concertation avec les partenaires	64
6. L'APPLICATION DES OBLIGATIONS LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES	65
6.1 L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels	67
6.2 Le développement durable	69
6.3 La divulgation d'actes répréhensibles	76
6.4 L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration	77
6.5 L'allègement réglementaire et administratif	78
6.6 La Politique de financement des services publics	78
6.7 Le Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées	79
ANNEXES	81
ANNEXE I L'ORGANIGRAMME	83
ANNEXE II PLAN STRATÉGIQUE – TABLEAU SYNOPTIQUE	84
ANNEXE III LES LOIS ET LES RÈGLEMENTS APPLIQUÉS EN TOUT OU EN PARTIE PAR LA COMMISSION	86
ANNEXE IV LE CODE D'ÉTHIQUE ET LES RÈGLES DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DE LA COMMISSION	88
ANNEXE V LISTE DES TABLEAUX ET GRAPHIQUES	90

LA DÉCLARATION SUR LA FIABILITÉ DES DONNÉES

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 2019-2020 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 2020 et que ces renseignements ainsi que les contrôles y afférents sont fiables.

La présidente,

<original signé>

France Boucher, avocate

Montréal, septembre 2020



LA COMMISSION

LA COMMISSION EN QUELQUES CHIFFRES

(AU 31 MARS 2020)



104
Employés



11 099 000
Budget
de dépenses



3306
Décisions rendues
du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020



55 644
Personnes inscrites
au Registre des PEVL



8353
Permis de propriétaire de taxi

934
Permis de transport par autobus



177 Permis
de transport
maritime

94 Permis de courtage
en services de
camionnage en vrac

14 Certificats
d'aptitude transport
ferroviaire

1 LA COMMISSION

1.1 Les faits saillants

La Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile

Conformément à ses orientations sur la modernisation de l'industrie du transport par taxi, le gouvernement a adopté, le 10 octobre 2019, la Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile. Cette loi qui entrera en vigueur le 10 octobre 2020, à l'exception de certaines dispositions dont la prise d'effet était immédiate dès sa sanction, instaure un nouveau régime d'encadrement qui a pour objet la surveillance et le contrôle du transport rémunéré de personnes par automobile en vue d'assurer la sécurité des passagers et la transparence du prix des courses, tout en favorisant l'émergence de moyens technologiques et de nouveaux modes de mobilité.

Dès l'automne 2019, la Commission a donc mis à contribution plusieurs de ses directions afin d'entreprendre les travaux nécessaires pour mettre en place les mécanismes de mise en œuvre et de suivi des responsabilités qui lui sont dévolues par la nouvelle législation. La Commission a également participé à l'étude et à l'analyse du projet de règlement d'application de la loi à toutes les étapes de sa rédaction. Elle a par ailleurs pris part, à titre d'observatrice, aux rencontres de la Table de concertation nationale du transport rémunéré de personnes par automobile instituée par la loi.

L'amélioration des processus pour rendre une décision dans l'exercice de nos fonctions juridictionnelles les plus courantes

La Commission s'est engagée à améliorer les processus qui soutiennent les décisions rendues dans l'exercice de ses fonctions juridictionnelles les plus courantes et en a fait un objectif phare de son Plan stratégique 2018-2023. Un service consacré à l'optimisation des processus et à l'amélioration continue (SOPAC) a été créé en janvier 2019 pour réaliser cet engagement et guider la Commission dans l'évolution de ses façons de faire.

Au cours de l'exercice 2019-2020, l'équipe du SOPAC a pris forme avec l'embauche d'un gestionnaire ainsi que de quelques nouvelles ressources détenant une expertise en optimisation de processus. Des membres du personnel de la Commission détenant l'expérience et les compétences recherchées ont également intégré ce nouveau service.

Équipe charnière au sein de la Commission, le SOPAC a déjà contribué à la réalisation de plusieurs mandats et projets. Il a notamment débuté les travaux d'analyse des processus opérationnels actuels, tout en travaillant à l'amélioration concrète de certains d'entre eux. Il a également joué un rôle pivot dans l'élaboration et la révision, au besoin, des processus de mise en œuvre de la Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile.

Les effets positifs des décisions de la Commission sur les comportements sécuritaires des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds (PEVL)

La Commission analyse périodiquement les effets de ses décisions sur les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds à risque, afin de s'assurer que ses interventions contribuent efficacement à l'objectif de sécurité qu'elle poursuit.

Au cours de l'exercice, une nouvelle analyse a ainsi été effectuée auprès de PEVL qui avaient fait l'objet d'une décision en 2016-2017.

Or, les résultats de ces travaux ont confirmé que les décisions de la Commission contribuent à modifier de façon durable le comportement des PEVL à risque. En effet, en considérant l'état de leur dossier au moment de la décision, 85,5 % des PEVL ont amélioré leur comportement.

Les bénéfices du mécanisme de suivi du comportement des sociétés de transport en commun

Comme prévu au plan stratégique, la Commission a réalisé une deuxième révision du mécanisme de suivi du comportement des sociétés de transport en commun, lequel a été mis en place conformément aux dispositions de la Politique d'évaluation des PEVL de la SAAQ relatives à ces sociétés.

Les résultats font entre autres ressortir que le mécanisme a engendré de nombreux bénéfices en matière de conformité réglementaire et de gestion de la sécurité, dont certains ont été quantifiés. Ainsi, 95 % des recommandations faites dans la foulée d'audits des neuf sociétés de transport en commun ont été mises en œuvre entièrement (77 %) ou en partie (18 %).

De nombreuses réalisations en ressources informationnelles

En 2019-2020, plusieurs mesures ont été prises par la Commission afin de faciliter l'accès des administrés à ses services, tout en favorisant une utilisation optimale et sécuritaire de ses ressources informationnelles.

Dans le cadre de son processus d'amélioration continue, la Commission a apporté, en 2019-2020, des modifications à son système intégré de mission (SIM), afin d'améliorer l'efficacité dans le traitement des demandes reçues. De plus, en privilégiant la correspondance par courriel, la Commission a réalisé des économies substantielles en frais postaux et réduit les délais de traitement au bénéfice de sa clientèle. Par ailleurs, le remplacement d'équipements de visioconférence par d'autres mieux adaptés aux besoins actuels a notamment permis de tenir des audiences à distance, évitant ainsi des déplacements coûteux aux administrés.

La première place au palmarès des ministères et organismes sur la satisfaction en emploi du SFPQ

Le Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec (SFPQ) a mené, au cours de l'exercice 2019-2020, une vaste enquête auprès de ses membres afin d'évaluer le sentiment de satisfaction au travail au sein de 43 ministères et organismes.

Cette enquête a permis aux employés sondés d’apprécier différents aspects de leur travail, notamment le sentiment d’appartenance, la formation et la progression de carrière. La Commission des transports s’est classée au premier rang du palmarès des ministères et organismes évalués.

1.2 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. Nommés par le gouvernement du Québec, les 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.

1.3 Notre mission

À titre de tribunal administratif et d’organisme de régulation économique, la Commission contribue à assurer un comportement sécuritaire des transporteurs et des conducteurs, l’équité dans le domaine du transport au Québec ainsi que la protection du réseau routier. À cette fin, la Commission :

- > impose des mesures correctives ou des sanctions aux transporteurs ou aux conducteurs dont le comportement est à risque, ou qui ne se conforment pas à leurs obligations ;
- > délivre des permis et des autorisations, tient à jour des registres et des listes, et fixe des tarifs de transport.

1.4 Notre vision

Dans un contexte d'évolution du domaine du transport, être reconnue comme une organisation performante qui contribue à améliorer le comportement et la conformité des transporteurs et des conducteurs, et qui offre des services de qualité au moyen de processus optimisés.

1.5 Nos valeurs

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

L'impartialité

La Commission est libre de toute influence et de tout intérêt qui pourraient entraver la neutralité et l'équité de ses interventions.

L'intégrité

Chaque membre du personnel se conduit d'une manière honnête et juste, et adopte un comportement sans reproche.

Le respect

La Commission traite sa clientèle, ses partenaires et les membres de son personnel avec égard et considération.

La rigueur

Chaque membre du personnel agit avec professionnalisme, dans le respect des règles applicables.

L'engagement

Chaque membre du personnel participe avec conviction, par son action et son discours, à la réalisation de la mission.

1.6 L'organigramme

On trouvera à l'annexe 1 l'organigramme au 31 mars 2020.



LES RESSOURCES

2 LES RESSOURCES

2.1 Les ressources humaines

2.1.1 La gestion de l'effectif

Depuis mai 2016, l'effectif utilisé est comptabilisé en heures rémunérées. Encore cette année, la Commission a respecté le niveau fixé par le Conseil du trésor. La donnée sur la consommation est obtenue en additionnant les heures travaillées et les heures effectuées en temps supplémentaire.

Tableau 1

EFFECTIF UTILISÉ (Au 31 mars, en heures rémunérées)			
	2020	2019	Écart
Niveau	228 767	228 767	0
Consommation	185 435	190 327	(4 892)

L'écart constaté entre la prévision faite en début d'exercice et le résultat obtenu à la fin de celui-ci résulte principalement d'un ensemble de circonstances imprévisibles. Ainsi, par exemple, le cumul d'absences non rémunérées (ex. : congé sans traitement) et de délais de dotation a pour effet de diminuer la consommation d'heures rémunérées.

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

Tableau 2

RÉPARTITION DE L'FFECTIF UTILISÉ SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI (Au 31 mars 2020)					
Catégorie d'emploi	Heures travaillées	Heures supplémentaires	Total des heures rémunérées ¹	Total transposé en ETC ²	Nombre d'employés ¹
Présidente, membres et personnel d'encadrement	32 767	–	32 767	17,94	18
Personnel professionnel	49 966	95	50 061	27,41	28
Personnel technique et de bureau	102 473	134	102 607	56,19	59
Total	185 206	229	185 435	101,54	105

Tableau 3

RÉPARTITION DE L'FFECTIF RÉGULIER ³ SELON LE SECTEUR D'ACTIVITÉ (Au 31 mars, en nombre de personnes)			
Secteur d'activité	2020	2019	Écart
Tribunal	24	25	(1)
Services à la clientèle et inspection	34	35	(1)
Services administratifs	18	18	0
Services juridiques	10	11	(1)
Secrétariat, communications, développement stratégique et optimisation des processus	12	8	4
Total	98	97	1

1. Au 31 mars 2020, la Commission comptait 104 employés, ce chiffre excluant 5 employés occasionnels avec des contrats d'un an et moins et une stagiaire. Les données qui figurent au tableau 2, dont le nombre total de 105 employés, proviennent du *Rapport de suivi des heures rémunérées 2019-2020* extrait de l'application SINBAD et dont la date de référence n'était pas le 31 mars 2020.
2. Le total transposé en ETC s'obtient en divisant le nombre total des heures rémunérées (heures travaillées + heures supplémentaires) par 1 826,3 heures, donnée qui correspond au nombre total d'heures effectuées, en une année, par un employé qui travaille à raison de 35 heures par semaine.
3. Il s'agit des 87 employés permanents (dont ceux en préretraite) ou temporaires nommés en vertu de la Loi sur la fonction publique. Ce nombre inclut également la présidente ainsi que les dix membres de la Commission nommés par décret gouvernemental.

2.1.2 La planification de la main-d'œuvre

La Commission se conforme aux exigences gouvernementales en matière d'embauche du personnel et, dans ce contexte, s'assure de renouveler et de rajeunir 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 2019-2020)	
Statut d'emploi	Nombre
Régulier	6
Occasionnel	7
Étudiant	0
Stagiaire	2
Total	15

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	2019-2020	2018-2019
Personnel d'encadrement	0	1
Personnel professionnel	0	1
Personnel technique et de bureau	3	1
Total	3	3

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.

6. Voir la note précédente.

Tableau 6

ÉVOLUTION DU TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE ⁷ DU PERSONNEL RÉGULIER (Pour l'exercice, en pourcentage)		
2019-2020	2018-2019	2017-2018
17,71	14,30	17,71

En 2019-2020, près de 18 % des départs résultaient de la décision de quitter l'organisme pour prendre une retraite. Il est par ailleurs intéressant de noter que 18 % des autres personnes ayant quitté la Commission, l'ont fait pour une promotion. Deux employés ont par ailleurs démissionné de la fonction publique.

Afin d'enrichir sa compréhension des éléments qui peuvent favoriser la rétention des membres de son personnel, la Commission utilise un questionnaire d'entrevue de départ.

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 minorités visibles et ethniques, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées

Le taux d'embauche

Le tableau suivant fait état du nombre de membres des minorités visibles et ethniques, d'anglophones, d'autochtones et de personnes handicapées embauchés au cours de l'exercice. En 2019-2020, il y a eu embauche de neuf personnes issues des groupes cibles. Le même tableau précise également le taux d'embauche des membres de chacun de ces groupes par statut d'emploi.

7. Calculé selon la formule suivante :

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

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

Tableau 7

TAUX D'EMBAUCHE ⁸ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI ⁹ (Au 31 mars 2020, en pourcentage)							
Statut d'emploi	Embauche totale	N ^{bre} de personnes embauchées selon le groupe cible					Taux d'embauche par statut d'emploi
		Minorités visibles et ethniques	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	
Régulier	6	4	0	0	0	4	66,7
Occasionnel	7	3	0	0	1	4	57,1
Étudiant	0	0	0	0	0	0	0
Stagiaire	2	1	0	0	0	1	50
Total	15	8	0	0	1	9	60

Tableau 8

ÉVOLUTION DU TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI (Au 31 mars, en pourcentage)			
Statut d'emploi	2020	2019	2018
Régulier	66,7	0	0
Occasionnel	57,1	20	33
Étudiant	0	0	50
Stagiaire	50	0	0

Le taux de représentativité

Au 31 mars 2020, la Commission comptait 11 titulaires d'un emploi supérieur (TES) et 87 employés réguliers, pour un total de 98 personnes¹⁰. C'est à partir de cette donnée que se calcule le taux de représentativité des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées.

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

8. 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 2019-2020 et ayant ce statut d'emploi.

9. Voir la note 3.

10. Au 31 mars 2020, on dénombrait une présidente et dix membres. Par ailleurs, le personnel d'encadrement comptait sept personnes, tandis que 27 personnes faisaient partie du personnel professionnel et que 53 autres composaient le groupe du personnel technique (27) et de bureau (26). On dénombrait un stagiaire et aucun étudiant.

Tableau 9

ÉVOLUTION DU TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES EXCLUANT CEUX DES MINORITÉS VISIBLES ET ETHNIQUES (Au 31 mars)						
Groupe cible	2020		2019		2018	
	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 (%)
Anglophones	2	2,3	2	2,1	2	2
Autochtones	1	1,2	1	1	1	1
Personnes handicapées	2	2,3	2	2,1	1	1

À la fin de l'exercice, la Commission comptait, à l'exclusion des TES, 87 employés réguliers et 11 employés occasionnels, dont six fournissaient une prestation de travail à temps plein¹¹.

Le tableau suivant présente l'évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques (MVE) pour les régions administratives de Montréal-Laval et de la Capitale-Nationale.

Tableau 10

ÉVOLUTION DU TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES MINORITÉS VISIBLES ET ETHNIQUES PAR RÉGION (Au 31 mars)						
Région	2020		2019		2018	
	Nombre d'employés réguliers et occasionnels du groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif du groupe de référence (%)	Nombre d'employés réguliers et occasionnels du groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif du groupe de référence (%)	Nombre d'employés réguliers et occasionnels du groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif du groupe de référence (%)
Montréal-Laval	26	44,1	19	33,3	20	32,3
Capitale-Nationale	1	2,6	1	2,6	2	4,9

11. Au 31 mars 2020, il s'agissait de sept gestionnaires, de 28 personnes faisant partie du personnel professionnel et de 63 autres réparties entre le groupe du personnel technique (30) et celui du personnel de bureau (33). On dénombrait un stagiaire et aucun étudiant.

Par rapport à la cible gouvernementale de 41 % fixée pour les membres des MVE de la région de Montréal-Laval, la Commission a atteint un taux de représentativité d'un peu plus de 44 %. Cette cible était fixée à 12 % pour la Capitale-Nationale, alors que le taux de représentativité atteint par la Commission a été de 2,6 % pour cette région.

Tableau 11

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES MINORITÉS VISIBLES ET ETHNIQUES AU SEIN DU PERSONNEL D'ENCADREMENT (Au 31 mars 2020)		
Catégorie d'emploi	Nombre	Pourcentage
Personnel d'encadrement	1	14,3

À la fin de l'exercice, la Commission comptait un membre des MVE parmi ses gestionnaires. La cible de représentativité gouvernementale de 6 % pour l'ensemble du personnel d'encadrement a donc été atteinte.

2.1.3.2 L'égalité entre les femmes et les hommes

Le taux d'embauche

Tableau 12

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES PAR STATUT D'EMPLOI ¹² (Au 31 mars 2020, en pourcentage)			
Statut d'emploi	N ^{bre} de personnes embauchées	N ^{bre} de femmes embauchées	Taux d'embauche
Régulier	6	4	66,7
Occasionnel	7	6	85,7
Étudiant	0	0	0
Stagiaire	2	2	100
Total	15	12	80

Le taux de représentativité

Au 31 mars 2020, les femmes comptaient pour 60 % de l'effectif régulier de la Commission. Le tableau qui suit montre le taux de représentativité des femmes par catégorie d'emploi.

12. Voir la note 3.

Tableau 13

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES PAR CATÉGORIE D'EMPLOI (Au 31 mars 2020, en pourcentage)			
Catégorie d'emploi	Effectif total ¹³ (femmes et hommes)	N ^{bre} de femmes	Taux de représentativité
Présidente et membres	11	5	45
Personnel d'encadrement	7	4	57
Personnel professionnel	27	13	48
Personnel technique	27	15	56
Personnel de bureau	26	22	85
Total	98	59	60

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

La promotion du PDEIPH a été faite auprès des gestionnaires, mais la Commission n'a soumis aucun projet au Centre de services partagés du Québec (CSPQ).

2.1.4 La formation et le perfectionnement des membres du personnel¹⁴

En 2019-2020, une somme de 87 327 \$, dont près de 55 % représentaient le traitement des personnes visées, a été consacrée au maintien de l'expertise des employés 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.

13. Ces données sont calculées à partir du nombre de personnes faisant partie de l'effectif régulier (98).

14. 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 2019 au 31 mars 2020. 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.

Tableau 14

NOMBRE DE JOURS DE FORMATION SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI (Pour l'exercice)		
Catégorie d'emploi	2019-2020	2018-2019
Présidente et membres	16	59
Personnel d'encadrement	16	26
Personnel professionnel	55	70
Personnel technique et de bureau	86	60

Tableau 15

RÉPARTITION DES DÉPENSES TOTALES DE FORMATION SELON L'ORIENTATION (Au 31 mars, en dollars)		
Orientation	2020	2019
Favoriser le développement des compétences en emploi	63 444	93 670
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	8 156	8 766
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	7 959	9 540
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	5 119	9 938
Répondre aux exigences gouvernementales (santé et sécurité)	1 338	450
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	1 311	0

Tableau 16

ÉVOLUTION DE QUELQUES DONNÉES RELATIVES À LA FORMATION (Au 31 mars)		
	2019-2020¹⁵	2018-2019
Formation par personne (en nombre moyen de jours)	1,7	2,1
Pourcentage de la masse salariale ¹⁶	1,2	1,7
Somme allouée par personne (en dollars)	840	1 212

15. Il s'agit de données basées sur un total de 104 personnes, soit les 87 personnes ayant un statut régulier, les six personnes ayant un statut occasionnel à temps plein ainsi que la présidente et les dix membres de la Commission nommés par décret gouvernemental.

16. Cette donnée est obtenue en divisant la dépense totale en formation par la masse salariale totale (laquelle exclut les contributions de l'employeur).

2.1.5 Le taux d'employés ayant reçu des attentes et le taux d'employés dont la performance a été évaluée

La Commission effectue des suivis réguliers afin de s'assurer que la très grande majorité des membres de son personnel fasse l'objet, au moins une fois par année, d'une évaluation du rendement basée sur des attentes préalablement signifiées.

Cette rencontre constitue pour les employés une occasion privilégiée d'échanger individuellement avec leur gestionnaire, de bénéficier d'une rétroaction quant au travail qu'ils ont accompli au cours de l'année et d'élaborer leur plan de formation pour l'exercice à venir.

Tableau 17

TAUX D'EMPLOYÉS AYANT REÇU DES ATTENTES ET TAUX D'EMPLOYÉS DONT LA PERFORMANCE A ÉTÉ ÉVALUÉE (Pour l'exercice, en pourcentage)	
Taux d'employés ayant reçu des attentes	86
Taux d'employés dont la performance a été évaluée	77

2.1.6 La mobilisation du personnel et le climat de travail

Au cours du dernier exercice, le Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec (SFPQ) a mené une vaste enquête auprès de ses membres, afin d'évaluer le sentiment de satisfaction au travail au sein de 43 ministères et organismes. Cette enquête a permis aux employés sondés d'apprécier différents aspects de leur travail, dont le sentiment d'appartenance. La Commission des transports s'est classée au premier rang du palmarès des ministères et organismes cotés. Cette première place qui résulte du fruit des efforts quotidiens de tous les membres du personnel, quelles que soient leurs responsabilités au sein de l'organisation, témoigne d'un milieu de travail stimulant, épanouissant et mobilisateur.

Par ailleurs, le Plan stratégique 2018-2023 de la Commission propose une vision audacieuse pour l'avenir et plusieurs projets stimulants. Sa mise en œuvre comprend notamment un examen approfondi de ses processus décisionnels les plus courants, et ce, dans une optique d'efficience et de qualité.

Le Service de l'optimisation des processus et de l'amélioration continue (SOPAC), qui a été créé pour réaliser cet ambitieux engagement, a pour principal mandat de guider le tribunal dans l'optimisation de ses processus afin d'en améliorer le rendement et de bonifier la prestation de services aux clientèles. Il soutient aussi le développement d'une culture organisationnelle d'amélioration continue. Cette philosophie du travail s'appuie, entre autres, sur des principes de gestion participative qui suscitent l'engagement du personnel. Elle suppose des façons de faire différentes et innovantes, à tous les niveaux de l'organisation, et prévoit ainsi mettre à contribution les compétences, l'expérience et les suggestions d'amélioration de l'ensemble des membres du personnel.

Au cours de la période de référence, le SOPAC a débuté les travaux pour élaborer la stratégie d'implantation de la culture d'amélioration continue.

Dans la perspective de favoriser également la mobilisation, deux activités de reconnaissance ont eu lieu afin de souligner la contribution des personnes ayant pris leur retraite au cours de la dernière année. La présidente et l'équipe de direction ont également offert une « pause sucrée » à tous les membres du personnel de Montréal et de Québec, au profit de la campagne Entraide.

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 (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 18

REVENUS ET DÉPENSES DE L'EXERCICE SE TERMINANT LE 31 MARS (En milliers de \$)	2020	2019	2018
Revenus virés au Fonds consolidé du revenu			
Droits, frais et dépenses afférents aux permis	6 385	6 597	6 212
Ventes de biens et services	60	128	145
Autres revenus	0	0	1
Recouvrements – dépenses d'années antérieures	50	(9)	110
Total des revenus	6 495	6 716	6 468
Dépenses assumées à même les crédits budgétaires			
Rémunération	8 152	8 123	7 709
Fonctionnement	1 841	1 832	1 807
Amortissement	1 106	1 088	1 049
Total des dépenses	11 099	11 043	10 565
Dépenses d'investissement	116	146	152
Total	11 215	11 189	10 717

Tableau 19

DÉPENSES ET ÉVOLUTION PAR CATÉGORIE (En milliers de \$)					
Catégorie	Budget de dépenses 2019-2020	Dépenses réelles au 31 mars 2020	Dépenses réelles au 31 mars 2019	Écart ¹⁷	Variation ¹⁷ (%)
Rémunération	8 517,2	8 152	8 123,2	365,2	4,3
Fonctionnement	1 883,3	1 841,5	1 831,7	41,8	2,2
Amortissement	1 064,7	1 105,6	1 087,9	(40,9)	(3,8)
Investissement	300	115,8	146,3	184,2	61,4

2.2.2 Les contrats de service

Aucun contrat de service, dont le montant total 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 (SIM)

Les ressources informationnelles ont été le principal levier de transformation ayant fait de la Commission un précurseur du développement et de l'utilisation des outils numériques parmi les tribunaux administratifs. En effet, le SIM lui permet de bénéficier d'un outil polyvalent et performant soutenu entièrement par des composantes en logiciel libre.

L'automatisation des processus introduite avec le SIM favorise un traitement plus efficace des demandes reçues qui peut se faire entièrement sans papier grâce à la numérisation des documents. De ce fait, on rend possible, tout au long du cheminement d'une demande, une gestion presque entièrement virtuelle, et ce, jusqu'à la signature numérique de la décision rendue par la Commission.

Le SIM prend en charge l'ensemble des processus d'affaires de la Commission 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.

Dès sa mise en place, le SIM s'est avéré la colonne vertébrale des activités de toutes les unités administratives de l'organisation. Il constitue désormais la pierre d'assise de toute évolution future.

17. L'écart représente, pour chacune des catégories de dépenses, la différence entre le budget de dépenses prévu pour l'année et les dépenses réelles engagées au 31 mars 2020. La variation établit, en pourcentage, le rapport entre l'écart et le budget de dépenses, pour chacune des mêmes catégories.

2.3.2 Le sommaire des réalisations annuelles

Au cours du dernier exercice, les réalisations suivantes en matière de gestion des ressources informationnelles méritent d'être soulignées :

- > Acheminement par courriel (sauf exception) de la correspondance adressée à la clientèle, au lieu d'utiliser la poste. À titre d'exemple, environ 90 % des avis de mise à jour au RPEVL, soit quelque 47 000 envois, ont été effectués l'an dernier par courriel plutôt que par la poste. Cette nouvelle façon de faire a permis de réaliser des économies substantielles sur les frais postaux, mais aussi d'éliminer des délais inutiles pour la clientèle;
- > Remplacement de plusieurs équipements de visioconférence par d'autres, mieux adaptés et offrant un meilleur potentiel d'évolution. Ces équipements permettent notamment de tenir des audiences à distance, ce qui évite, entre autres, des déplacements coûteux;
- > Améliorations apportées au SIM, et ce, dans une perspective d'efficacité du traitement des demandes reçues;
- > Branchement de la salle informatique principale à une alimentation électrique de secours, afin d'assurer la continuité des services, notamment en cas de panne;
- > Réalisation d'un audit de sécurité et de tests d'intrusion sur l'environnement technologique, et ce, conformément aux directives gouvernementales et aux bonnes pratiques dans le domaine;
- > Mise à niveau du système d'exploitation des postes de travail informatiques et des serveurs. Cette intervention était nécessaire afin de continuer à bénéficier des révisions de sécurité et du soutien du fabricant.

2.3.3 La valeur induite sur la performance organisationnelle

L'impact des ressources informationnelles sur la performance organisationnelle est indéniable.

En effet, les améliorations et les ajustements apportés au SIM visent généralement l'amélioration de la productivité et celle de la prestation de services à la clientèle.

Également, les actions prises par rapport à l'environnement technologique servent à assurer la fiabilité, la sécurité et la performance des systèmes afin de garantir la pérennité du patrimoine numérique de la Commission.

Rappelons enfin que le Plan stratégique 2018-2023 de la Commission a retenu comme enjeu la prestation de services de qualité. À cette fin, la contribution des ressources informationnelles, et plus particulièrement du SIM, sera déterminante pour procéder à l'amélioration des processus et à la mesure de la satisfaction de la clientèle, objectifs de cet enjeu.

2.3.4 L'entretien des actifs informationnels

L'entretien des actifs informationnels est essentiel au maintien et à l'amélioration des systèmes, des infrastructures technologiques, des communications informatiques et des différents éléments de l'environnement de travail bureautique, tels les postes de travail informatiques et les logiciels.

Pour l'exercice 2019-2020, 1 695,5 milliers de dollars ont été nécessaires pour maintenir et améliorer les actifs informationnels de la Commission. De cette somme, 115,8 milliers de dollars ont été investis pour l'achat ou le remplacement d'équipements informatiques.

2.3.5 Les investissements et les dépenses en ressources informationnelles

Le tableau suivant présente les investissements et les dépenses relatifs aux ressources informationnelles selon le type d'intervention.

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

Les économies effectuées résultent de coûts moindres que prévu en ce qui a trait aux communications informatiques et au traitement informatique. De plus, aucun projet n'a été réalisé au cours du dernier exercice.

Tableau 20

INVESTISSEMENTS ET DÉPENSES EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES SELON LE TYPE D'INTERVENTION ¹⁸ (Pour l'exercice 2019-2020, en milliers de \$)							
Type d'intervention	Dépenses		Investissements		Total		Écart
	prévus	réels	prévues	réelles	prévu	réel	
Projets ¹⁹			100		100		(100)
Activités ²⁰	1 622,6	1 579,7	100	115,8	1 722,6	1 695,5	(27,1)
Total	1 622,6	1 579,7	200	115,8	1 822,6	1 695,5	(127,1)

18. Ces données ne tiennent pas compte des amortissements.

19. Il s'agit des interventions constituant des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement.

20. Les activités comprennent toutes les autres interventions, récurrentes et non récurrentes, qui ne constituent pas des projets en ressources informationnelles au sens de l'article susmentionné.



L'EXERCICE DE
LA JURIDICTION
ET DES FONCTIONS
DE RÉGULATION

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 statue sur les 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 de transport 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 de mettre en circulation ou d'exploiter un véhicule lourd.

Le tableau suivant fait état de la cote de sécurité de l'ensemble des PEVL en règle inscrits dans le Registre le 31 mars 2020, 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 21

COTE DE SÉCURITÉ DES PEVL EN RÈGLE ²¹ SELON LE TYPE DE TRANSPORT (Au 31 mars 2020)				
Type de transport	Satisfaisant non audité	Satisfaisant	Conditionnel	Total
Marchandises	52 501	754	244	53 499
Personnes	1 558	45	62	1 665
Marchandises et personnes	465	13	2	480
Total	54 524	812	308	55 644

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 de mettre en circulation ou d'exploiter un véhicule lourd en lui décernant une cote de sécurité « insatisfaisant ». Cette année, 184 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, 195 propriétaires ou exploitants ont ainsi conservé leur cote.

21. Un PEVL inscrit dans le Registre est en règle si la dernière mise à jour qu'il y a effectuée est toujours valable. Un PEVL ayant une cote de sécurité « insatisfaisant » n'est pas considéré comme étant en règle.

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 de celle-ci. Ces personnes se voient du coup interdire la mise en circulation ou l'exploitation 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, 83 administrateurs ont reçu cette cote.

Tableau 22

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	2020	2019	2018
Satisfaisant	195	108	133
Conditionnel	89	66	82
Insatisfaisant	95	49	82
Administrateur insatisfaisant	83	40	59
Total	462	263	356

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, sept 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 23

NOMBRE DE PEVL OU D'ADMINISTRATEURS DONT LA COTE DE SÉCURITÉ A ÉTÉ MODIFIÉE (Au 31 mars)	
Modification	2020
De conditionnel à satisfaisant	48
De conditionnel à insatisfaisant	7
D'insatisfaisant à satisfaisant	4
D'insatisfaisant à conditionnel	2
Administrateur ayant obtenu la cote insatisfaisant	5
Administrateur s'étant vu retirer la cote insatisfaisant	7
Total	73

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.

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 2019-2020, 245 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 24

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	2020	2019	2018
Aucune	100	105	135
Imposition de conditions ou mesures	73	63	53
Interdiction de conduire un véhicule lourd	72	66	80
Total	245	234	268

Par ailleurs, comme elle le fait pour les propriétaires et les exploitants, la Commission effectue le suivi des conditions qu'elle impose à des conducteurs de véhicules lourds. Ainsi, au cours de la dernière année, la Commission a interdit à dix chauffeurs de conduire un véhicule lourd en raison du non-respect de conditions.

Elle a par ailleurs levé l'interdiction de conduire des véhicules lourds à 21 chauffeurs et modifié les mesures relatives à neuf autres chauffeurs dans le cadre de demandes de modification d'une condition ou d'une levée d'interdiction.

3.1.1.3 Les intermédiaires en services de transport

La Commission tient également une liste des intermédiaires en services de transport, sur laquelle étaient inscrites, à la fin de l'exercice, 1 403 entreprises ou personnes. Les intermédiaires en services de transport organisent des services de transport de personnes ou de biens contre rémunération. Par exemple, l'intermédiaire peut être un courtier en transport, un agent de voyages et même un exploitant de véhicules lourds qui agit régulièrement ou occasionnellement comme intermédiaire en services de transport. Il doit s'inscrire à ce titre sur la liste tenue par la Commission.

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 d'arbitre ou de médiateur 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, huit décisions ont été rendues par un arbitre désigné par la présidente de la Commission.

Au 31 mars 2020, on dénombrait 5 119 camionneurs inscrits dans le Registre du camionnage en vrac. Par ailleurs, 78 titulaires exploitaient 94 permis de courtage.

Au cours de la dernière année financière, la Commission a entrepris une vaste opération auprès de l'ensemble des titulaires de permis de courtage afin de s'assurer que les auditeurs des postes confirment que la gestion des sommes reçues par ceux-ci, au nom de leurs abonnés, soit conforme aux exigences du Règlement sur le courtage en services de camionnage en vrac. D'autres démarches ont par ailleurs permis de s'assurer que tous les titulaires de permis détiennent un compte en fidéicommiss tel que prévu par Loi sur les transports, ce qui n'était pas le cas jusqu'à tout récemment.

3.1.3 Le transport par taxi

Le gouvernement a adopté, le 10 octobre 2019, la Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile (P.L. 17), qui a pour objet la surveillance et le contrôle du transport rémunéré de personnes par automobile en vue d'assurer la sécurité des passagers et la transparence du prix des courses, tout en favorisant l'émergence de moyens technologiques et de modes de mobilité. Elle entrera en vigueur le 10 octobre 2020, à l'exception de certaines dispositions déjà applicables depuis sa sanction.

Cela dit, au cours de l'exercice 2019-2020, la Commission a continué d'assumer les responsabilités qui lui sont dévolues par la Loi concernant les services de transport par taxi. Ainsi, elle peut délivrer des permis de propriétaire de taxi, en s'assurant notamment que le demandeur a les connaissances ou 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 a également la responsabilité d'établir la tarification des services de transport par taxi et de faire vérifier et sceller les taximètres.

Puisque la Commission exerce sa compétence sur l'ensemble du territoire québécois, tous les titulaires de permis doivent respecter les tarifs en vigueur 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 en vigueur ou qui est accusé d'une infraction criminelle, et ce, jusqu'à ce qu'il ait été jugé par le tribunal compétent.

Au total, 8 353 permis de propriétaire de taxis sont exploités afin d'offrir à la population un service de transport régulier ou adapté. Ces taxis sont répartis sur tout le territoire du Québec.

Tableau 25

RÉPARTITION DU NOMBRE DE TITULAIRES ET DE PERMIS SELON LA CATÉGORIE ²² (Au 31 mars 2020)		
Catégorie de permis de propriétaire de taxi	Titulaires	Permis
Services réguliers	6 096	7 708
Services pour besoins particuliers	317	345
Services de limousine	150	181
Services de limousine de grand luxe	64	119
Total	6 627	8 353

À la même date, 28 intermédiaires en services de transport par taxi détenaient 32 permis. Ces données excluent toutefois les intermédiaires de l'île de Montréal, qui relèvent du Bureau du taxi de Montréal.

22. Un même titulaire peut détenir des permis de différentes catégories. À la fin de l'exercice, on comptait 6 543 titulaires détenteurs d'au moins un permis.

3.1.4 Le transport par autobus

Le réseau de transport interurbain par autobus demeure 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 établir des restrictions à l'exploitation d'un permis, le suspendre ou le révoquer 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 344 municipalités au Québec.

Tableau 26

RÉPARTITION DU NOMBRE DE TITULAIRES ET DE PERMIS SELON LA CATÉGORIE ²³ (Au 31 mars 2020)		
Catégorie de permis de transport par autobus	Titulaires	Permis
Transport nolisé	198	422
Transport par abonnement	159	273
Transport des élèves	45	56
Location	35	36
Transport touristique	32	49
Transport interurbain	26	69
Transport aéroportuaire	19	24
Transport urbain	4	5
Total	518	934

3.1.5 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.

23. Un même titulaire peut détenir des permis de différentes catégories. À la fin de l'exercice, on comptait 357 titulaires détenteurs d'au moins un permis.

Tableau 27

RÉPARTITION DU NOMBRE DE TITULAIRES ET DE PERMIS SELON LA CATÉGORIE (Au 31 mars 2020)		
Catégorie de permis de transport maritime	Titulaires	Permis
Passagers	85	166
Traversier	9	11
Total	94	177

3.1.6 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. Au 31 mars 2020, 14 titulaires détenaient un certificat d'aptitude.

La Commission peut également nommer un médiateur ou un arbitre pour régler certains différends entre des transporteurs ferroviaires, ce qu'elle n'a pas fait au cours du dernier exercice.

3.2 Les inspections

Afin 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 de véhicules.

Au cours de l'exercice 2019-2020, les inspecteurs ont réalisé un peu plus de 1 200 interventions, dont la plupart touchaient des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds.

Ces inspections permettent l'examen des moyens utilisés par les transporteurs pour assurer la sécurité de leurs activités, et visent également à les soutenir dans la mise en place de bonnes pratiques. Les inspecteurs vérifient par ailleurs le profil des conducteurs dont le comportement est à risque.

Tableau 28

ÉVOLUTION DU NOMBRE D'INSPECTIONS VISANT DES CVL ET DES PEVL ²⁴ SELON LE TYPE D'INTERVENTION (Au 31 mars)			
Type d'intervention	2020 ²⁵	2019	2018
Inspection auprès des CVL	335	244	281
Suivi des conditions imposées aux CVL	68	62	66
Inspection auprès des PEVL	355	292	365
Suivi des conditions imposées aux PEVL	112	79	108
Demande de réévaluation de cote des PEVL	51	57	50
Total	921	734	870

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 chargés de vérifier et de sceller les taximètres. Au cours de l'exercice 2019-2020, 147 interventions ont été réalisées dans ce secteur.

Dans le secteur du courtage en services de camionnage en vrac, les inspecteurs s'assurent, entre autres, 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. Lors du dernier exercice financier, 36 interventions ont été accomplies à ces fins.

Dans le secteur du transport par autobus, 19 inspections ont été effectuées, dont 15 à la suite du dépôt d'une plainte.

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. En 2019-2020, sept inspections ont ainsi été effectuées par l'équipe d'inspection.

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

25. La Commission a par ailleurs effectué 95 interventions d'autres natures dans ce même secteur en 2019-2020.

3.3 Les décisions

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

3.3.1 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.

3.3.2 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.

3.3.3 L'évolution du nombre de décisions rendues

Cette année, 3 306 décisions uniques ont été rendues dans les divers secteurs de transport comme le montre le tableau suivant. Il faut noter la baisse importante du nombre de décisions rendues dans le secteur du taxi, laquelle s'inscrit probablement en lien avec l'adoption du P.L. 17.

Tableau 29

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DÉCISIONS RENDUES PAR SECTEUR DE TRANSPORT ²⁶ (Au 31 mars)						
Secteur de transport	2020		2019		2018	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
PECVL	1 692	51,2	1 241	40	1 352	42,8
Vrac	726	22	573	18,5	590	18,7
Taxi	578	17,5	938	30,3	861	27,2
Autobus	212	6,4	248	8	258	8,1
Maritime	98	2,9	98	3,2	100	3,2
Ferroviaire	1	–	2	–	0	–
Total	3 307	100	3 100	100	3 161	100

Tableau 30

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DÉCISIONS SELON LE PROCESSUS DÉCISIONNEL ²⁷ (Au 31 mars)						
Processus décisionnel	2020		2019		2018	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Décision sur dossier	1 187	35,9	1 087	35	1 145	36,2
Décision après audience	904	27,3	1 015	32,8	987	31,2
Décision par une personne désignée	1 202	36,4	984	31,8	1 010	32
Décision sur demande accessoire ²⁸	13	0,4	13	0,4	19	0,6
Total	3 306	100	3 099	100	3 161	100

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

27. Voir la note précédente.

28. Il s'agit d'une décision disposant d'une demande de permission de réviser une décision rendue par la Commission.

3.4 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).

3.4.1 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, 15 décisions ont fait l'objet d'une demande de révision.

Neuf permissions de réviser ont été rejetées. L'exécution de deux autres décisions a été suspendue, la Commission ayant accordé la permission qu'elles soient révisées. Une décision a par ailleurs fait l'objet d'une révision sur le fond accordée. Enfin, le traitement des trois décisions restantes débutera au cours de la prochaine année.

De plus, six décisions ayant fait l'objet d'une demande de révision au cours du dernier exercice ont aussi été traitées cette année.

Deux permissions de réviser ont été rejetées. Quatre décisions ont de plus fait l'objet d'une révision sur le fond : deux ont été accordées et deux ont été rejetées.

Finalement, une décision a été révisée sur le fond après que le Tribunal administratif du Québec (TAQ) ait ordonné à la Commission de ce faire.

3.4.2 L'appel

Cette année, 16 décisions ont été portées en appel. Trois recours ont été abandonnés et six autres demeuraient en attente d'une audience. Un appel a été accueilli au TAQ et six appels ont été rejetés.



LES RÉALISATIONS
PAR RAPPORT AU
PLAN STRATÉGIQUE
2018-2023

4 LES RÉALISATIONS PAR RAPPORT AU PLAN STRATÉGIQUE 2018-2023

Le Plan stratégique 2018-2023 de la Commission, déposé à l'Assemblée nationale au printemps 2018, définit les orientations stratégiques qu'elle s'est fixée pour cette période. Les deux sections suivantes rendent compte des résultats de la deuxième année de son application.

Il faut cependant souligner ici qu'en raison des impacts de la pandémie de COVID-19 et de l'adoption de la Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile, la Commission a dû mettre à jour son plan stratégique. Les modifications apportées sont présentées et expliquées, au besoin, pour chacun des indicateurs visés.

4.1 Le sommaire des résultats 2019-2020 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2018-2023

Cette section présente un sommaire des résultats relatifs aux cibles établies pour l'année 2019-2020. Dans le contexte susmentionné, quatre des cibles initialement prévues pour 2019-2020 ont été révisées. Les trois autres cibles se retrouvent dans l'orientation 1.1 de l'enjeu 1.

ENJEU 1

DES EFFETS DURABLES SUR LA SÉCURITÉ ET UNE RÉGULATION ACTUALISÉE

ORIENTATION 1.1

Valider l'amélioration des comportements sécuritaires des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds

Objectif	Indicateur	Cible 2019-2020	Résultats 2019-2020	Page
1.1.1 Mesurer les effets des décisions de la Commission auprès des PECVL à risque	Nombre d'analyses effectuées	Deux analyses PEVL (cohorte 2016-2017) : > une première au 31 octobre 2019	Analyse réalisées (cible atteinte)	44
	% des PEVL ayant amélioré leur comportement	90 % au 31 octobre 2019	85,4 % des PEVL ont amélioré leur comportement (cible non atteinte)	45
1.1.2 Assurer l'efficacité de nos interventions auprès des sociétés de transport en commun	% des recommandations faites dans le cadre du processus d'audits et mises en œuvre par les neuf sociétés	80 % au 30 juin 2019	95 % des recommandations ont été mises en œuvre au moins en partie. (cible atteinte)	46

4.2 Les résultats détaillés 2019-2020 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2018-2023

Les tableaux suivants indiquent, pour chacun des indicateurs, les années couvertes par le plan stratégique, les cibles visées et les résultats obtenus. On y présente également un résumé du contexte lié à chaque objectif, ainsi qu'une brève explication des résultats atteints au cours de l'année de référence et, le cas échéant, les actions envisagées pour les améliorer.

ENJEU 1

DES EFFETS DURABLES SUR LA SÉCURITÉ ET UNE RÉGULATION ACTUALISÉE

ORIENTATION 1.1

Valider l'amélioration des comportements sécuritaires des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds

Objectif 1.1.1

Mesurer les effets des décisions de la Commission auprès des PECVL à risque

Contexte lié à l'objectif

La Commission analyse périodiquement les effets de ses décisions sur les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds (PECVL) à risque, et ce, dans le but de s'assurer que ses interventions contribuent efficacement à l'objectif de sécurité qu'elle poursuit. À cette fin, elle s'est engagée à faire une étude approfondie de l'évolution des dossiers de comportement de cohortes de PEVL et de CVL ayant fait l'objet d'une décision de la Commission. Les résultats des premiers examens effectués en 2019-2020 démontrent sans contredit l'effet positif des décisions de la Commission. D'autres analyses sont par ailleurs prévues dans le cadre du présent plan stratégique en vue de confirmer que les décisions de la Commission contribuent à modifier de façon durable le comportement des PECVL à risque.

INDICATEUR NOMBRE D'ANALYSES EFFECTUÉES					
	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	–	Deux analyses PEVL (cohorte 2016-2017) : une première au 31 octobre 2019	Deux analyses PEVL (cohorte 2016-2017) : une seconde au 31 octobre 2020	Deux analyses CVL (cohorte 2016-2017) : une première au 31 octobre 2021	Deux analyses CVL (cohorte 2016-2017) une seconde au 31 octobre 2022
Résultats	Travaux en cours	Analyse réalisée (cible atteinte)			

RÉSULTATS OBTENUS EN 2019-2020

Comme prévu, une analyse a été effectuée auprès de PEVL ayant fait l'objet d'une décision en 2016-2017.

**INDICATEUR
% DES PEVL AYANT AMÉLIORÉ LEUR COMPORTEMENT**

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	–	90 % au 31 octobre 2019	90 % au 31 octobre 2020	–	–
Résultats	Travaux en cours	85,4 % des PEVL ont amélioré leur comportement (cible non atteinte)		–	–

RÉSULTATS OBTENUS EN 2019-2020

Les résultats obtenus démontrent que 85,4 % des PEVL ciblés ont amélioré leur comportement à la suite d'une décision de la Commission. Cet excellent résultat confirme que les décisions de la Commission contribuent effectivement à modifier de façon constante et durable le comportement des PEVL à risque.

Il importe par ailleurs de mentionner que l'analyse a également permis de constater que le seul fait d'être informés par la SAAQ du transfert de leur dossier au tribunal induit déjà une amélioration du comportement chez 89,5 % des PEVL.

Cela dit, l'examen de la Commission porte également sur les entreprises apparentées d'un PEVL, celles-ci ainsi que leurs administrateurs étant aussi sujets à sanction.

Enfin, les PEVL pour lesquels aucune amélioration n'a été notée sont susceptibles d'être convoqués à nouveau devant la Commission.

**INDICATEUR
% DES CVL AYANT AMÉLIORÉ LEUR COMPORTEMENT**

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	–	–	–	90 % au 31 octobre 2021	90 % au 31 octobre 2022
Résultats	–	–	–		

Les travaux d'analyse débuteront, comme prévu, au cours de l'exercice 2021-2022.

Objectif 1.1.2

Assurer l'efficacité de nos interventions auprès des sociétés de transport en commun

Contexte lié à l'objectif

La Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds de la SAAQ prévoit des dispositions particulières relatives aux sociétés de transport en commun, qui supposent un suivi et des interventions de la part de la Commission.

Pour donner suite à ces dispositions, la Commission a mis en place, en 2004, un mécanisme de suivi du comportement des neuf sociétés de transport, qui comprend un audit de sécurité ainsi qu'un examen périodique de l'évolution du bilan routier pour chacune d'elles.

Une première révision du mécanisme a été effectuée en 2011. Le plan stratégique en prévoit une nouvelle révision à la suite du deuxième cycle d'audits. La Commission s'est aussi engagée à vérifier dans quelle mesure les sociétés de transport ont tenu compte des recommandations faites dans le cadre de ce processus.

INDICATEUR % DES RECOMMANDATIONS FAITES DANS LE CADRE DU PROCESSUS D'AUDIT ET MISES EN ŒUVRE PAR LES NEUF SOCIÉTÉS

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	–	80 % au 30 juin 2019	–	–	–
Résultats	Travaux en cours	95 % des recommandations ont été mises en œuvre au moins en partie (cible atteinte)	–	–	–

RÉSULTATS OBTENUS EN 2019-2020

Les résultats de la compilation des réponses obtenues aux questionnaires distribués aux sociétés de transport en commun font ressortir que le mécanisme a engendré de nombreux bénéfices en matière de conformité réglementaire et de gestion de la sécurité.

En effet, plusieurs recommandations, formulées pour chaque société par l'inspecteur et le commissaire désignés, portaient sur différents aspects relatifs à la sécurité, notamment sur la ronde de sécurité, l'entretien des véhicules, les politiques et procédures de gestion de la sécurité, les accidents (analyses des accidents, suivi auprès des conducteurs impliqués) et la formation. Au total, 95 % des recommandations faites dans le cadre du processus d'audits ont été mises en œuvre entièrement (77 %) ou en partie (18 %) par l'ensemble des neuf sociétés de transport.

Ce résultat dépasse largement la cible fixée. Notons qu'outre le caractère non obligatoire des recommandations de la Commission, diverses raisons, ayant notamment trait à l'organisation du travail et aux ressources dont disposent les sociétés, expliquent qu'elles ne puissent pas y donner totalement suite.

INDICATEUR RÉVISION DU MÉCANISME DE SUIVI DU COMPORTEMENT COMPLÉTÉE

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible révisée	–		31 mars 2021	–	–
Résultats	Travaux en cours	Un rapport sur la révision a été soumis pour approbation		–	–

RÉSULTATS OBTENUS EN 2019-2020

Tel que prévu, la révision du mécanisme a été effectuée. Un rapport qui comprend les résultats des travaux menés à cette fin, ainsi que des propositions d'évolution du mécanisme a été soumis pour approbation. Toutefois, dans le contexte des impacts de la pandémie et des travaux qui découlent de l'adoption de la Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile, la Commission a choisi de reporter d'un an, soit au 31 mars 2021 plutôt qu'au 31 mars 2020, la décision concernant la révision du nouveau mécanisme et son implantation.

ORIENTATION 1.2

Soutenir les processus décisionnels de la Commission en matière de transport par taxi

Objectif 1.2.1

Élaborer un nouveau modèle de détermination des tarifs

Contexte lié à l'objectif

La Commission est responsable de déterminer les tarifs de transport par taxi, et ce, à la suite d'une audience publique. Pour soutenir son processus décisionnel, la Commission a mis en place en 2013 l'Indice des coûts du taxi (ICT), qui lui permet de suivre l'évolution des frais d'exploitation d'un taxi, en vue de soumettre périodiquement à l'industrie des rajustements de tarifs tenant compte de cette transformation. Élaboré en consultation avec des représentants de l'industrie et des partenaires, l'ICT s'apparente à un indice des prix à la consommation.

Or, le domaine du transport de personnes fait l'objet d'importants changements, et le modèle tarifaire utilisé par la Commission doit être actualisé. C'est ainsi, par exemple, que certains frais actuellement considérés dans l'ICT pourraient devoir être autrement pondérés. En outre, l'évolution de l'offre et de la demande de transport par taxi résultant, entre autres, de l'arrivée d'Uber et de nouveaux modes de répartition utilisés dans l'industrie, notamment au moyen de GPS ou d'applications mobiles, devra aussi être considérée dans un modèle tarifaire actualisé. Enfin, l'ICT ne tient pas compte des revenus de l'industrie, facteur qui devra aussi être évalué dans un modèle plus global.

INDICATEUR NOUVEAU MODÈLE DÉPOSÉ

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible révisée	–		–	–	31 décembre 2022
Résultats	Travaux suspendus en raison du dépôt du projet de loi 17	Travaux retardés en raison de l'adoption de la Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile	–	–	

RÉSULTATS OBTENUS EN 2019-2020

Les travaux devant mener à l'élaboration du nouveau modèle de détermination doivent obligatoirement être retardés en raison de l'entrée en vigueur, à l'automne 2020, de la Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile (LTRPA), laquelle revoit entièrement l'encadrement du transport par taxi.

Cette loi maintient la compétence de la Commission relativement à la détermination des tarifs de transport par taxi. Les tarifs actuels, établis par la Commission pour la dernière fois en juin 2018, demeureront en vigueur après le 10 octobre 2020.

La Commission entend tirer bénéfice, pour l'élaboration de son nouveau modèle, d'autres leviers que pourront lui offrir la LTRPA et son règlement d'application, notamment au regard des données qui lui seront rendues disponibles. De plus, la Commission souhaite observer l'évolution du marché, notamment causée par la variation du prix des courses par application mobile, avant d'entreprendre l'élaboration du nouveau modèle. Dans ce contexte, la Commission doit pouvoir bénéficier de données recueillies pendant au moins deux ans afin de pouvoir développer un modèle dynamique et adapté à la nouvelle réalité du transport rémunéré de personnes par automobile. À cette fin, la cible du 31 décembre 2019 a donc été reportée en fin de cycle.

INDICATEUR INDICE DES COÛTS DU TAXI (ICT) RÉVISÉ

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible caduque	–	–		–	–
Résultats	–	–		–	–

L'indice des coûts du taxi (ICT) demeure un outil très pertinent pour suivre l'évolution des dépenses d'exploitation d'une entreprise de taxi. Les analyses de révision de cet indice, en tant que composante d'un nouveau modèle de détermination des tarifs de taxi, seront intégrées aux travaux relatifs à l'indicateur précédent.

La Commission a donc décidé de sursoir à la révision de l'ICT.

Objectif 1.2.2

Actualiser les connaissances sur le transport par taxi accessible aux personnes handicapées sur l'île de Montréal

Contexte lié à l'objectif

La Commission peut délivrer des permis pour besoin particulier, afin de répondre aux besoins de déplacement des personnes handicapées en fauteuil roulant, au moyen notamment du transport collectif organisé par les sociétés de transport en commun, du transport institutionnel offert par les hôpitaux ou du transport privé demandé par les particuliers. Pour obtenir un tel permis, il faut démontrer à la Commission, dans le cadre d'une audience publique, l'existence d'un besoin particulier et que l'offre de services est insuffisante pour y répondre.

La Commission reçoit périodiquement de nouvelles demandes de permis pour le territoire de l'île de Montréal, lesquelles font presque toujours l'objet d'opposition à leur délivrance, sans qu'elle ne dispose d'un éclairage récent sur les besoins en matière de transport par taxi accessible.

La Commission, qui avait réalisé une première étude sur le sujet en 2008, s'est engagée à actualiser les connaissances dont elle dispose, afin notamment de mieux connaître l'étendue, la nature et l'évolution de ces besoins.

INDICATEUR ÉTUDE RÉALISÉE ET DIFFUSÉE					
	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	–	–	30 septembre 2020	–	–
Résultats	–	Travaux en cours		–	–

RÉSULTATS OBTENUS EN 2019-2020

La Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile (LTRPA), qui entrera en vigueur le 10 octobre 2020, abolit le régime de permis de propriétaires de taxi (incluant les permis restreints pour besoin particulier).

Bien que la Commission perde à cet égard toute juridiction, elle a tout de même décidé de procéder à la réalisation de l'étude initialement prévue au bénéfice de tous les partenaires et acteurs du transport adapté. Les travaux seront terminés au cours du prochain exercice.

ENJEU 2

UNE PRESTATION DE SERVICES DE QUALITÉ

ORIENTATION 2.1

Faire évoluer nos façons de faire dans une perspective d'efficacité et d'efficacité

Objectif 2.1.1

Améliorer les processus pour rendre une décision dans l'exercice de nos fonctions juridictionnelles les plus courantes

Contexte lié à l'objectif

Dans la foulée des nouvelles exigences du gouvernement visant à diminuer les délais pour délivrer les permis ou les autorisations demandés par la clientèle, la Commission compte améliorer les processus qui soutiennent les décisions rendues dans l'exercice de ses fonctions juridictionnelles les plus courantes.

  cette fin, elle s'est engagée à procéder, dans un premier temps, à une analyse objective des processus actuels pour déterminer les pistes d'amélioration possibles, et ce, en regard principalement de trois variables : les délais, les coûts et les volumes. Les changements proposés pourront ainsi comprendre une simplification des processus actuels, des modifications de certains d'entre eux, la révision des méthodes de travail, une meilleure utilisation des ressources, une meilleure répartition des charges de travail, etc. La Commission, dont l'objectif est de donner un meilleur service aux personnes visées par ses décisions, prévoit donc, d'ici 2023, de revoir les processus ayant un fort potentiel d'amélioration.

INDICATEUR DÉPÔT D'UN RAPPORT D'ANALYSE SUR LES PROCESSUS ACTUELS

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible révisée	–	–	30 juin 2021		–
Résultats	–	Embauche d'un gestionnaire du SOPAC et de ressources ayant une expertise, et début des travaux	–	–	–

RÉSULTATS OBTENUS EN 2019-2020

L'année 2019 a été marquée par l'entrée en fonction du gestionnaire du Service de l'optimisation des processus et de l'amélioration continue (SOPAC) au début du mois d'avril, suivie de l'embauche de quelques ressources détenant une expertise en optimisation de processus opérationnels.

Les travaux concernant l'élaboration de la stratégie de mise en œuvre de la culture d'amélioration continue sont amorcés et se poursuivront jusqu'au 30 juin 2021. Le report de la cible, initialement prévue le 30 juin 2020, s'avère incontournable en raison principalement de la mobilisation de toutes les ressources

disponibles pour mener à bien les travaux de mise en œuvre de la LTRPA. Les ressources du SOPAC ont également été grandement sollicitées pour effectuer plusieurs activités en lien avec la gestion des conséquences de la pandémie. L'avancement des mandats découlant de la planification stratégique s'en trouve donc retardé d'autant.

INDICATEUR % DES PROCESSUS DÉCISIONNELS VISÉS PAR LE RAPPORT ET AYANT ÉTÉ AMÉLIORÉS					
	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible révisée	–	–	Cible abandonnée	70 % au 31 mars 2022	80 % au 31 mars 2023
Résultats	–	–			

RÉSULTATS OBTENUS EN 2019-2020

La cible intérimaire 2020-2021, qui découle de l'atteinte de la précédente, a donc été abandonnée. Les travaux se poursuivront néanmoins afin d'atteindre la cible d'optimiser 70 % des processus décisionnels visés par le rapport au 31 mars 2022.

Objectif 2.1.2

Mesurer de façon continue l'évolution de la satisfaction de notre clientèle

Contexte lié à l'objectif

La satisfaction de la clientèle représente une réelle priorité pour la Commission. Jusqu'à maintenant, les sondages téléphoniques ont constitué le principal outil lui ayant permis de mesurer de façon périodique la perception de la clientèle relativement à la qualité de ses services.

Or, la clientèle utilise de plus en plus ses services en ligne, ce qui peut constituer une occasion de la sonder immédiatement à la suite d'une transaction. Les réponses ainsi obtenues devraient permettre, selon le besoin, de réajuster rapidement les façons de faire. À cette fin, la Commission a planifié l'implantation, d'ici septembre 2020, d'un système de sondage post-transactionnel.

INDICATEUR IMPLANTATION D'UN SYSTÈME DE SONDAGE POST-TRANSACTIONNEL					
	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	–	–	30 septembre 2020	–	–
Résultats	Un plan d'action a été élaboré	Travaux en cours		–	–

RÉSULTATS OBTENUS EN 2019-2020

Les travaux sont en cours et respectent l'échéancier fixé. L'implantation amorcée devrait donc se faire au moment prévu.

INDICATEUR TAUX DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible	–	–	90 % annuellement à compter du 31 mars 2021	90 % annuellement	90 % annuellement
Résultats	–	–			

La Commission entrevoit pouvoir mesurer le taux de satisfaction de la clientèle comme prévu.

ENJEU 3

LE MAINTIEN D'UNE ÉQUIPE COMPÉTENTE ET ENGAGÉE

ORIENTATION 3.1

Assurer le développement continu des compétences et la polyvalence

Objectif 3.1.1

Se doter d'une stratégie organisationnelle de gestion des compétences et de l'expertise

Contexte lié à l'objectif

La Commission est une petite organisation qui a su, au fil des ans, démontrer son efficacité et témoigner d'une grande capacité d'adaptation en améliorant constamment ses façons de faire, et ce, malgré une réduction importante de ses effectifs et plusieurs nouvelles obligations administratives. Elle est ainsi devenue un précurseur de l'intégration des outils numériques dans les activités courantes des tribunaux administratifs.

Pour continuer de s'adapter et afin de relever adéquatement les défis qui s'annoncent dans les différents secteurs du transport qu'elle encadre, la Commission devra, plus que jamais, miser sur le développement continu des compétences des membres de son personnel et sur leur polyvalence.

Par ailleurs, puisqu'un nombre important d'employés détenant une expertise unique sont susceptibles de prendre une retraite au cours des cinq prochaines années, la Commission devra également accompagner ces personnes dans la transmission de leur savoir, afin de sauvegarder sa mémoire institutionnelle.

Dans ce contexte, la Commission s'est engagée à se doter d'une stratégie de gestion des compétences et de l'expertise.

INDICATEUR STRATÉGIE DÉPOSÉE					
	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible révisée	–		–	31 octobre 2021	–
Résultats	–	Stratégie en cours d'élaboration	–	–	–

RÉSULTATS OBTENUS EN 2019-2020

D'emblée, les premiers travaux d'élaboration des objectifs généraux et d'analyse de la situation ont amené la Commission à faire le constat qu'elle devrait procéder d'abord à l'embauche d'une ressource possédant un profil de compétence spécialisé avant de poursuivre davantage sa réflexion.

Embauchée au cours du dernier exercice, cette professionnelle aura notamment pour mandat d'élaborer une stratégie, ancrée dans la raison d'être et les valeurs du tribunal, mais qui devra maintenant tenir également compte des impacts considérables de la pandémie sur les programmes d'accueil, d'intégration et de formation du personnel, ainsi que sur les modes d'organisation du travail.

Dans ce contexte, la cible initialement prévue du 31 octobre 2019 a donc été reportée au 31 octobre 2021.

INDICATEUR % DES MEMBRES DU PERSONNEL DONT L'ÉVALUATION DU RENDEMENT PRÉVOIT UN PROGRAMME DE FORMATION INDIVIDUALISÉ					
	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cible révisée	–	–	Cible abandonnée	70 % au 30 septembre 2021	80 % au 30 septembre 2022
Résultats	–	–			

RÉSULTATS OBTENUS EN 2019-2020

La quasi-totalité des formations en salle ayant été annulées en raison de la pandémie, la cible intérimaire de 60 % au 30 septembre 2020 a été abandonnée.

INDICATEUR % DES MEMBRES DU PERSONNEL OCCUPANT UN EMPLOI EN SITUATION CRITIQUE POUR LESQUELS UN PLAN D'ACTION EN MATIÈRE DE TRANSFERT D'EXPERTISE A ÉTÉ ÉLABORÉ					
	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles révisées	–	Cible abandonnée		80 % au 31 mars 2022	90 % au 31 mars 2023
Résultats	–	Travaux en cours	–		

RÉSULTATS OBTENUS EN 2019-2020

Pour les motifs exposés plus haut, les cibles de ce deuxième volet de la stratégie de gestion des compétences ont également été revues. Ainsi, la cible intérimaire du 31 mars 2020 a été abandonnée, alors que les deux autres ont été repoussées d'un an.

Cela dit, trois employés de la Commission ont quitté pour la retraite en 2019-2020. Dans chacun des cas, des actions ont néanmoins été prises afin d'assurer le transfert de leur expertise.

La prochaine étape consistera donc, tel que prévu, à formaliser, dans des plans d'action individualisés, les processus de transfert préconisés. À cette fin, chaque gestionnaire a déjà identifié les emplois au sein de son équipe potentiellement à risque à court et à moyen terme.

ORIENTATION 3.2

Valoriser le savoir et la créativité

Objectif 3.2.1

Mettre à contribution les membres du personnel dans la réalisation de projets organisationnels mobilisateurs

Contexte lié à l'objectif

Dans le cadre de l'élaboration du présent plan stratégique, la Commission a mis à l'essai un mécanisme participatif de consultation du personnel. Cette démarche a permis de mettre à contribution davantage le personnel, tout en enrichissant les réflexions liées à la planification stratégique. Convaincue de la pertinence et de la richesse de ce type de processus, la Commission souhaite y recourir à nouveau au moment de la réalisation de projets organisationnels nécessitant des expertises multiples.

INDICATEUR NOMBRE DE PROJETS AUXQUELS LES MEMBRES DU PERSONNEL ONT CONTRIBUÉ					
	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Cibles révisées	–	–	Cible reportée au 31 mars 2022	Trois projets d'ici le 31 mars 2022	Deux projets supplémentaires d'ici le 31 mars 2023
Résultats	–	–	–		

RÉSULTATS OBTENUS EN 2019-2020

Dans le contexte de la pandémie, la cible prévue en 2020-2021 a été reportée d'un an. Le projet de déménagement du bureau de Montréal constituera une belle occasion pour la Commission d'impliquer le personnel concerné.

La Commission envisage également de mettre les membres du personnel à contribution dans la réalisation du projet d'analyse des délais pour rendre ses principales décisions dans l'exercice de ses fonctions juridictionnelles les plus courantes. Il en sera de même au moment d'élaborer la stratégie de développement des compétences et de l'expertise, ainsi que lorsqu'il s'agira de revoir la Déclaration de services aux citoyens.

4.3 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 31

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 2019-2020	Dépenses ²⁹ 2018-2019
Transport par véhicule lourd, y compris la mise en œuvre de l'orientation 1.1 : Valider l'amélioration des comportements sécuritaires des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds	5 731,1	5 710,3
Transport par taxi, y compris la mise en œuvre de l'orientation 1.2 : Soutenir le processus décisionnel de la Commission en matière de transport par taxi	1 910,4	1 903,4
Camionnage en vrac	1 273,5	1 269
Autres secteurs de transport : Encadrer le transport par autobus, ainsi que le transport ferroviaire et maritime	1 698,1	1 692
Amélioration globale des services ³⁰ , y compris la mise en œuvre de l'orientation 2.1 : Faire évoluer nos façons de faire dans une perspective d'efficacité et d'efficacité	601,9	614,3
Total	11 215	11 189

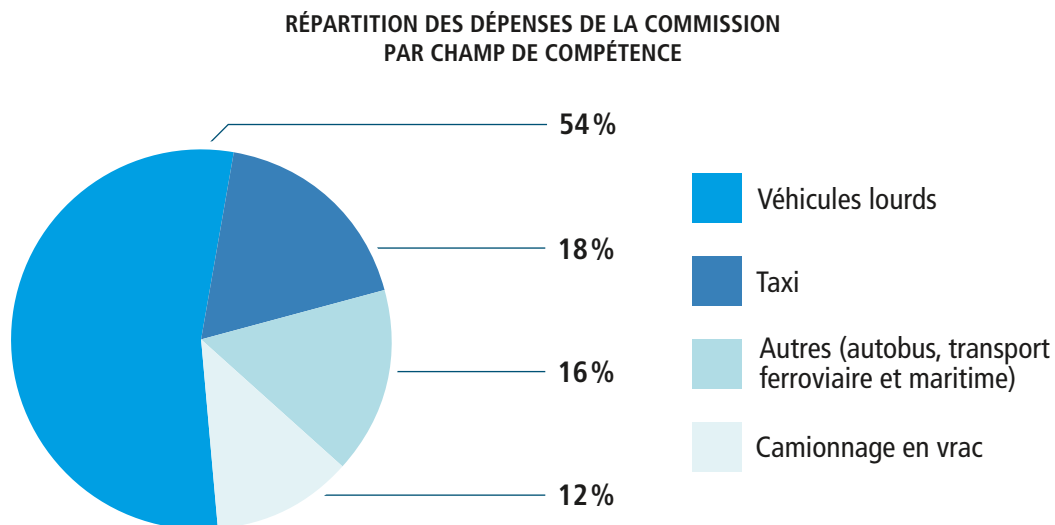
29. Données révisées.

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

Tableau 32

RÉPARTITION DE L'FFECTIF UTILISÉ SELON LE CHAMP DE COMPÉTENCE ET L'ORIENTATION STRATÉGIQUE (Pour l'exercice, en heures rénumérées)		
Champ de compétence et orientation stratégique	Effectif utilisé 2019-2020	Effectif utilisé ³¹ 2018-2019
Transport par véhicule lourd, y compris la mise en œuvre de l'orientation 1.1 : Valider l'amélioration des comportements sécuritaires des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds	94 355,8	96 701,6
Transport par taxi, y compris la mise en œuvre de l'orientation 1.2 : Soutenir le processus décisionnel de la Commission en matière de transport par taxi	31 451,9	32 233,9
Camionnage en vrac	20 967,9	21 489,2
Autres secteurs de transport : Encadrer le transport par autobus, ainsi que le transport ferroviaire et maritime	27 957,3	28 652,3
Amélioration globale des services, y compris la mise en œuvre de l'orientation 2.1 : Faire évoluer nos façons de faire dans une perspective d'efficacité et d'efficacité	10 702,1	11 250
Total	185 435	190 327

Graphique 1



31. Données révisées.



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

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

5.1 Les services offerts

Tout en conservant les modes de prestation de services traditionnels, la Commission a continué de mettre l'accent sur le développement et la promotion de ses services en ligne.

La Commission rend ainsi ses services disponibles :

- > par téléphone (sans frais) et à ses bureaux, selon l'horaire suivant :
 - Les lundi, mardi, jeudi et vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30;
 - Le mercredi, de 9 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.
- > par courriel sécurisé, par télécopieur ou par la poste;
- > sur son site Web en tout temps.

La Commission exerce sa juridiction dans six secteurs de transport, soit le transport par véhicule lourd, le camionnage en vrac, le transport par taxi, le transport par autobus, le transport maritime et le transport ferroviaire.

Le transport par véhicule lourd représente le secteur le plus important en ce qui a trait au nombre de transactions annuelles.

Tableau 33

REGISTRE DES PEVL – ÉVOLUTION DU NOMBRE D'INSCRIPTIONS ET DE MISES À JOUR (Au 31 mars)			
	2020	2019	2018
Inscriptions	5 074	4 778	4 961
Mises à jour	50 570	51 128	51 371
Total	55 644	55 906	56 332

À noter qu'en 2019-2020, 90 % des transactions au Registre des PEVL ont été faites par l'entremise des services en ligne offerts sur le site Web de la Commission. Le tableau ci-dessous fait aussi état de l'utilisation, au cours de la même période, des services en ligne pour les inscriptions et les mises à jour effectuées dans le Registre.

Tableau 34

REGISTRE DES PEVL – ÉVOLUTION DU POURCENTAGE D'UTILISATION DES SERVICES EN LIGNE (Au 31 mars)			
	2020	2019	2018
Demandes	90	88	87
Inscriptions	69	64	64
Mises à jour	92	91	89

Au cours de la dernière année, 69 % des inscriptions dans le Registre des PEVL ont été effectuées au moyen des services en ligne de la Commission, soit 5 % de plus qu'en 2018-2019. Au cours de la même période, cette proportion a atteint 92 % pour les mises à jour faites dans ce Registre contre 91 % en 2018-2019, soit une hausse de 1 %.

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 inscrite 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.

5.2 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> <p>98,5 % – Vous faire connaître notre identité lorsque nous communiquons avec vous</p> <p>98,0 % – Adopter un comportement respectueux et courtois</p> <p>90,0 % – Utiliser un langage clair</p> <p>91,0 % – Écouter attentivement vos besoins</p>

Thème	Disponibilité de nos services
Indicateur	Le taux de disponibilité des services
Objectifs de service	<ul style="list-style-type: none"> > Offrir des services à la clientèle par téléphone sans frais et à nos bureaux du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, à l'exception du mercredi où ils sont offerts à partir de 9 h 30 > Offrir un site Web et des services en ligne accessibles en tout temps > Recevoir vos demandes par courriel, par télécopieur ou par la poste
Résultats	<p>Le taux de disponibilité de nos services était de plus de 99 % jusqu'au 19 mars 2020 où, en raison de la COVID-19, nous avons dû interrompre nos services par téléphone et au comptoir. Nos services en ligne sont néanmoins demeurés accessibles en tout temps et il était également possible de communiquer avec le Service à la clientèle par courriel sécurisé, par télécopieur ou par la poste.</p>

2. Nos engagements particuliers

Thème		Qualité des services à la clientèle et délais	
Objectifs de service	Indicateurs et cibles	Résultats 2019-2020 (%)	Résultats 2018-2019 (%)
Prendre votre appel en 3 minutes ou moins	90 % des appels	78	87
Vous rencontrer dans les 20 minutes suivant votre arrivée	90 % des rencontres	94	93
Répondre à votre courriel ou vous informer des suites qui y seront données dans un délai de 2 jours ouvrables	100 % des courriels	99	100
Effectuer votre inscription dans le Registre des PEVL dans un délai de 2 jours ouvrables (sauf pour le transport de personnes)	95 % des inscriptions	99	100
Rendre notre décision dans les délais suivants (sauf si votre demande doit être soumise à un membre) :			
> 25 jours ouvrables pour le transfert d'un permis de propriétaire de taxi	95 % des décisions	100	100
> 5 jours ouvrables pour le transfert d'une inscription dans le Registre du camionnage en vrac	95 % des décisions	98	100
> 5 jours ouvrables pour l'autorisation de céder ou d'aliéner un véhicule lourd	95 % des décisions	98	100
> Vous transmettre, au moins 30 jours avant l'échéance, la documentation nécessaire pour renouveler votre inscription ou votre permis	100 % des avis	100	100
Résultats	Tous les résultats ont dépassé ou atteint les cibles fixées, à l'exception de celle concernant l'objectif de prendre les appels en trois minutes ou moins. Cette cible n'a pas pu être atteinte en raison du départ en promotion de plusieurs employés expérimentés. D'autres employés ont en conséquence été sollicités pour former les nouvelles ressources, qui étaient encore en période d'apprentissage au 31 mars 2020. Par ailleurs, la Commission a reçu un grand nombre d'appels de titulaires de permis de propriétaire de taxi préoccupés par l'avenir de leur industrie dans le contexte de l'entrée en vigueur prochaine de la LTRPA. Les membres du personnel du Service à la clientèle ont pris le temps nécessaire pour accueillir leurs préoccupations et les renseigner du mieux qu'ils le pouvaient.		

3. Nos engagements lors d'une audience

Thème		Accessibilité, fonctionnement et délais	
Objectifs de service	Indicateurs et cibles	Résultats 2019-2020 (%)	Résultats 2018-2019 (%)
Tenir l'audience à distance par visioconférence, si vous êtes d'une région éloignée de Québec ou de Montréal et que vous en faites la demande	Selon la demande	ND	ND
Vous informer, en début d'audience, du déroulement de celle-ci	En tout temps	100	100
Rendre notre décision dans les 90 jours de la tenue de l'audience ou après la date à laquelle nous avons obtenu tous les documents nécessaires concernant :			
> la délivrance d'un permis de transport par autobus	90 % des décisions	83	94
> 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	92	93
Résultats	Le nombre d'audiences tenues en visioconférence n'est pas disponible pour l'année en cours, bien que cette offre de service demeure une priorité pour la Commission. Cette année, l'objectif relatif à la délivrance de permis de transport par autobus n'a pu être atteint dans la mesure où, en raison de l'importance de certaines questions de droit soulevées en audience, quelques demandes faisaient encore l'objet d'un délibéré au 31 mars 2020.		

4. Commentaires ou plaintes sur la qualité de nos services

Thème		Gestion des plaintes	
Objectifs de service	Indicateurs et cibles	Résultats 2019-2020 (%)	Résultats 2018-2019 (%)
Traiter votre commentaire ou votre plainte en toute confidentialité, en respectant les délais suivants :			
> 2 jours ouvrables pour en confirmer la prise en charge	95 % des plaintes	88	100
> 21 jours ouvrables pour en effectuer le traitement	95 % des plaintes	100	100
Résultats	Cette année, 25 commentaires ou plaintes sur la qualité de nos services ont été reçus. Ils ont tous été pris en charge dans un délai de deux jours ouvrables sauf trois pour lesquels le délai a été de cinq jours, car ils ont été reçus au début de la pandémie. En outre, chacun de ces dossiers a été traité moins de 21 jours après avoir été reçu ; le délai le plus long ayant été de 17 jours.		

5.3 La concertation avec les partenaires

Plusieurs partenaires contribuent à l'atteinte des objectifs de la Commission. Ainsi, le ministère des Transports 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 vérifient et scellent les taximètres.

Les associations représentant les diverses clientèles de la Commission contribuent également 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, notamment en participant à divers comités et tables de concertation dans le domaine du transport par véhicule lourd et celui du transport par taxi. Elle participe, entre autres, aux travaux du comité consultatif de Contrôle Routier Québec et travaille étroitement avec le ministère des Transports dans les dossiers du taxi et du camionnage en vrac.



L'APPLICATION
DES OBLIGATIONS
LÉGISLATIVES ET
GOUVERNEMENTALES

6 L'APPLICATION DES OBLIGATIONS LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

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

Bilan des demandes reçues et traitées en 2019-2020

Tableau 35

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES REÇUES (AU 31 MARS 2020)	86
--	----

Tableau 36

NOMBRE DE DEMANDES TRAITÉES SELON LEUR NATURE ET LES DÉLAIS DE TRAITEMENT			
Délais de traitement	Nature des demandes traitées (Au 31 mars 2020)		
	Demandes d'accès		Rectification (N^{bre})
	Documents administratifs (N^{bre})	Renseignements personnels (N^{bre})	
0 à 20 jours	74	0	0
21 à 30 jours	4	0	0
31 jours ou plus (le cas échéant)	5	0	0
Total	83	0	0

Tableau 37

NOMBRE DE DEMANDES TRAITÉES SELON LEUR NATURE ET LA DÉCISION RENDUE				
Décision rendue	Nature des demandes traitées (Au 31 mars 2020)			Dispositions de la Loi invoquées
	Demandes d'accès		Rectification (N ^{bre})	
	Documents administratifs (N ^{bre})	Renseignements personnels (N ^{bre})		
Acceptée (entièrement)	25	0	0	
Acceptée (partiellement)	36	0	0	14, 15, 23, 24, 28, 29.1, 32, 48, 53, 55, 57
Refusée (entièrement)	18	0	0	
Autres	4	0	0	47(3)

Tableau 38

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES D'ACCÈS ET NOMBRE D'AVIS DE RÉVISION	
Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	0
Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information	0

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

Par ailleurs, afin de sensibiliser ses employés à l'importance de la protection des renseignements personnels, la Commission diffuse périodiquement de l'information dans l'intranet et met à leur disposition divers outils de référence.

6.2 Le développement durable

Afin de continuer à soutenir la mise en œuvre de la Loi sur le développement durable, le gouvernement a adopté, en octobre 2015, la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020. Cette dernière définit les orientations et les objectifs que doit poursuivre l'administration publique. C'est dans ce contexte 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.

Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020

Orientation gouvernementale 1



Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'Administration

Dans le cadre de son 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 s'est engagée à optimiser 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 recherché

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

RÉSULTATS

Aucune action n'a été réalisée en 2019-2020. La cible n'a donc pas été atteinte.

Bilan pour la période couverte par le plan d'action :

Aucune action n'a été réalisée au cours de la période couverte par le plan d'action. Des imprimantes seront éventuellement retirées du parc au fur et à mesure que leur fin de vie utile sera atteinte.

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 recherché

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

RÉSULTATS

Lors de l'accueil d'un nouvel employé, une pochette d'information, qui contient un document présentant les programmes d'abonnement au transport en commun, lui est remise. Des espaces de rangement pour les vélos sont également mis à la disposition des employés dans le stationnement intérieur de l'immeuble du bureau de Québec.

Bilan pour la période couverte par le plan d'action :

La promotion des programmes d'abonnement au transport en commun a été faite chaque année, par des nouvelles dans l'intranet et par des renseignements fournis dans la trousse d'accueil des nouveaux employés. Des espaces de rangement pour les vélos ont aussi été rendus disponibles aux membres du personnel qui utilisent ce mode de déplacement.

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

Aucune action n'a été effectuée en 2019-2020.

Bilan pour la période couverte par le plan d'action :

Une étude d'opportunité a été réalisée en 2016-2017 et une solution a été trouvée. Celle-ci n'a toutefois pas été mise en place compte tenu de l'envergure des travaux à effectuer pour adapter le SIM.

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

Aucune action n'a été réalisée pour l'année 2019-2020.

Bilan pour la période couverte par le plan d'action :

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

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 pour l'année 2019-2020.

Bilan pour la période couverte par le plan d'action :

La cible a été atteinte, annuellement, dès le début de la période couverte par le plan d'action.



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 des risques organisationnels est terminée.

Bilan pour la période couverte par le plan d'action :

Le processus de gestion des risques organisationnels a été élaboré graduellement et la cible a finalement été atteinte au cours de l'exercice précédent.

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	31 mars 2019

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'outil prévu a été développé au cours du dernier exercice, ce qui a permis d'atteindre la cible fixée.

Bilan pour la période couverte par le plan d'action :

Le Bureau de coordination de développement durable devait élaborer un outil pour l'ensemble des ministères et organismes. Ce faisant, l'échéance, initialement prévue en mars 2017, a été reportée au 31 mars 2019. Le Bureau de coordination de développement durable n'ayant pas donné suite à son engagement, la Commission a finalement conçu son propre outil.



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

Au cours du dernier exercice, la Commission a diffusé huit capsules d'information. La cible a donc été partiellement atteinte en raison de changements concernant la structure organisationnelle et le responsable du plan d'action de développement durable.

Bilan pour la période couverte par le plan d'action :

Pour la période couverte par le plan d'action, la cible a été largement dépassée, avec une moyenne de 20 capsules par année.

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 2019-2020, l'accueil des employés a comporté un volet qui touche le développement durable, par la présentation des programmes d'abonnement au transport en commun.

Bilan pour la période couverte par le plan d'action :

La cible a été atteinte pour toute la durée du plan d'action.

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

Un représentant de la Commission a assisté à la formation sur la certification ICI on recycle+, qui s'est tenue le 24 octobre 2019 dans les bureaux de Recyc-Québec. La certification ICI on recycle+ est un programme de reconnaissance gouvernemental qui vise à faire connaître les efforts des ICI du Québec. C'est également un outil d'amélioration continue pour aider les ICI du Québec à évoluer dans leurs pratiques de gestion des matières résiduelles.

Bilan pour la période couverte par le plan d'action :

Au cours de la période du plan d'action, des ressources de la Commission ont pris part à trois différentes formations choisies en fonction des besoins de l'organisme. La cible a donc été atteinte.



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

Aucune capsule n'a été diffusée à ce sujet en 2019-2020. Exceptionnellement, la cible annuelle n'a pas été atteinte en raison de changements concernant la structure organisationnelle et le responsable du plan d'action de développement durable.

Bilan pour la période couverte par le plan d'action :

La cible a cependant été atteinte pour toutes les autres années couvertes par le plan d'action.

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

Les activités promotionnelles ne sont plus requises puisque les employés non seulement utilisent mais enrichissent maintenant, de leur propre initiative, les bibliothèques/CDthèques des bureaux de Québec et de Montréal en y apportant CD, livres et revues pour le bénéfice de tous leurs collègues.

Bilan pour la période couverte par le plan d'action :

La cible a globalement été atteinte pour les années couvertes par le plan d'action. Outre les activités promotionnelles, l'utilisation et la bonification constante des bibliothèques/CDthèques témoignent du succès de cette initiative, qui se maintient, voire s'accroît dans le temps.

6.3 La divulgation d'actes répréhensibles

La Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics est en vigueur depuis le 1^{er} mai 2017. Cette loi veut faciliter la divulgation, dans l'intérêt public, d'actes répréhensibles commis ou sur le point de l'être à l'égard des organismes publics et assurer la protection des sonneurs d'alerte contre toutes représailles possibles.

Aucune divulgation concernant un acte répréhensible n'a été reçue à la Commission au cours de 2019-2020.

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

Tableau 39

Comité permanent et mandataire	
Questions	Réponses
Avez-vous un ou une mandataire ?	Oui
Combien d'employées et d'employés votre organisation compte-t-elle ?	104 employés
Avez-vous un comité permanent ?	Oui
Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice ? Si oui, donnez le nombre de ces rencontres :	Non pour ce qui concerne le sujet
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître à votre personnel le ou la mandataire et, le cas échéant, les membres du comité permanent de votre organisation ? Si oui, expliquez lesquelles :	Non

Tableau 40

Statut de la politique linguistique institutionnelle	
Questions	Réponses
Depuis mars 2011, avez-vous adopté une politique linguistique institutionnelle, qui a été approuvée par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française. ou adopté celle d'une organisation ? Si oui, donnez la date à laquelle elle a été adoptée :	Oui Avril 2014
Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée ? Si oui, donnez la date à laquelle les modifications ont été officiellement approuvées par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française :	Un projet de révision est en cours d'approbation

Tableau 41

Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle	
Questions	Réponses
Au cours de l'exercice, avez-vous tenu des activités pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle et pour former votre personnel quant à son application ? Si oui, expliquez lesquelles :	Non
Si non, durant le prochain exercice, quelles activités prévoyez-vous tenir pour la faire connaître et pour former votre personnel quant à son application ?	Approbation et promotion de la politique révisée

6.5 L'allègement 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 titre de tribunal administratif, la Commission dispose cependant d'une marge de manœuvre très limitée, puisque c'est le ministère des Transports qui détermine la nature, le nombre et la fréquence des exigences réglementaires qu'elle doit appliquer. La Commission a cependant déployé, au fil des ans, des efforts remarquables pour faciliter la vie des entreprises.

Au cours du dernier exercice, les quelques actions suivantes méritent d'être plus particulièrement soulignées :

- > Envoi par courriel d'avis et des codes d'accès permettant aux entreprises de renouveler leur permis ou de mettre à jour leurs renseignements au Registre par l'entremise d'une prestation électronique de services. Cette procédure simplifiée offre également l'avantage d'un allègement des délais de traitement;
- > Révision du contenu de plusieurs avis transmis aux entreprises afin d'en faciliter la compréhension;
- > Bonification du contenu informationnel du site Internet de la Commission par l'ajout d'une section sur la modernisation de l'industrie du taxi, afin d'aider à répondre aux questions soulevées par l'adoption du P.L. 17.

6.6 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 2019-2020, les dépenses de la Commission ont été de 11 099 milliers de dollars, tandis que ses revenus se sont établis à 6 495 milliers de dollars, ce qui équivaut à un niveau d'autofinancement de 58,52 %, soit sensiblement le même que celui de l'an dernier (60 %).

6.7 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 2019-2020. 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 2017-2020 dans l'intranet.

Dans l'exercice de sa mission, et en réponse aux demandes qui lui ont été faites, la Commission a délivré 145 permis de propriétaire de taxi dont 109 ont été rattachés à un véhicule accessible aux fauteuils roulants, ce qui représente 75 % de l'ensemble des permis délivrés l'an dernier. Ce nombre comprend 19 permis réguliers et 90 permis pour besoin particulier, 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 2020, on comptait au total 703 permis actifs rattachés à un véhicule accessible, répartis dans les catégories apparaissant dans le tableau suivant.

Tableau 42

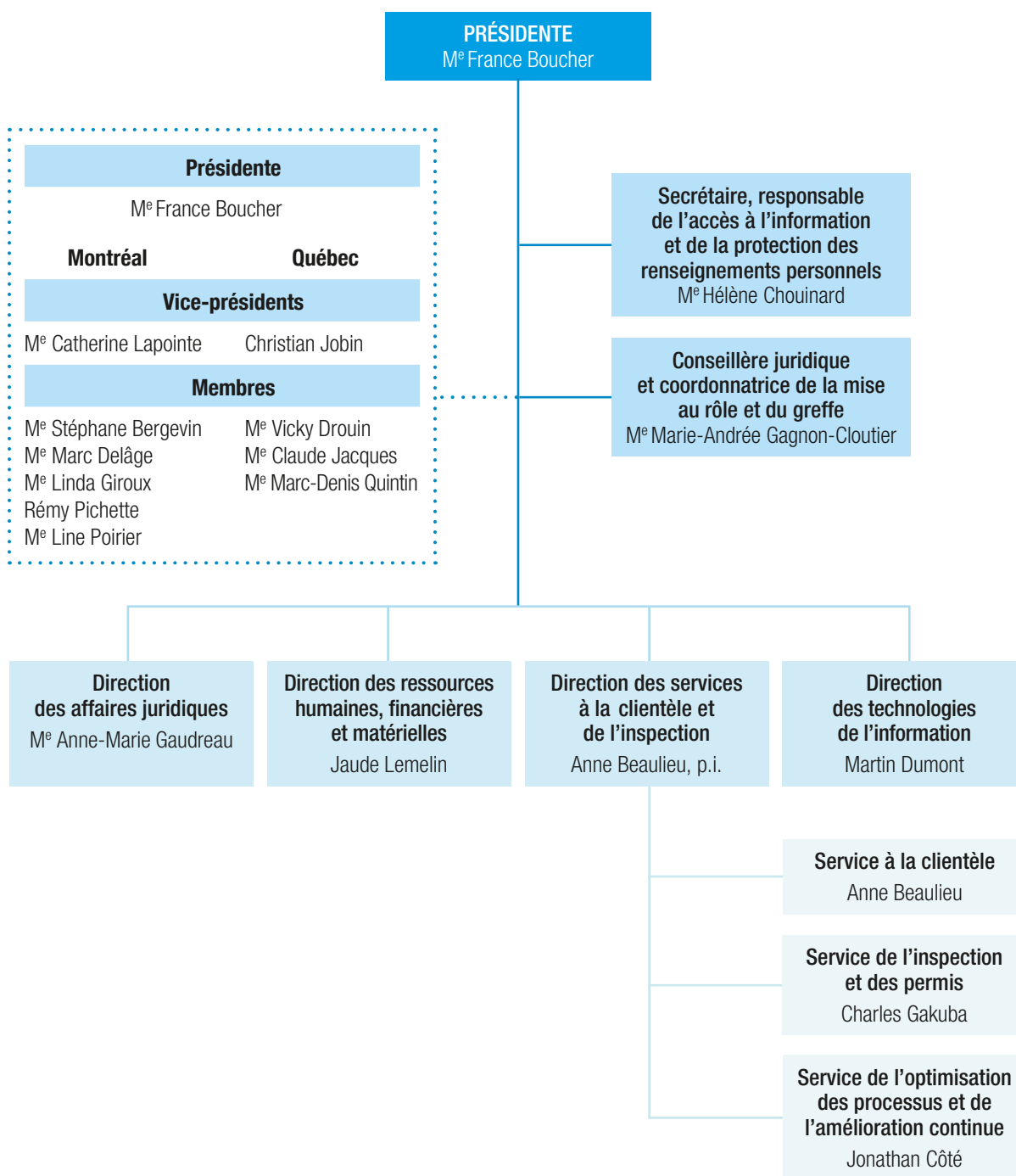
RÉPARTITION DU NOMBRE DE PERMIS RATTACHÉS À UN VÉHICULE ACCESSIBLE SELON LA CATÉGORIE DE PERMIS (Au 31 mars 2020)	
Catégorie de permis	Nombre
Services réguliers	358
Services pour besoins particuliers	345
Total	703



ANNEXES

ANNEXE I

L'organigramme



ANNEXE II

Plan stratégique – Tableau synoptique

ENJEU	ORIENTATION STRATÉGIQUE	OBJECTIF STRATÉGIQUE
1 Des effets durables sur la sécurité et une régulation actualisée	1.1 Valider l'amélioration des comportements sécuritaires des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds	1.1.1 Mesurer les effets des décisions de la Commission auprès des PECVL à risque
		1.1.2 Assurer l'efficacité de nos interventions auprès des sociétés de transport en commun
	1.2 Soutenir le processus décisionnel de la Commission en matière de transport par taxi	1.2.1 Élaborer un nouveau modèle de détermination des tarifs
		1.2.2 Actualiser les connaissances sur le transport par taxi accessible aux personnes handicapées sur l'île de Montréal
2 Une prestation de services de qualité	2.1 Faire évoluer nos façons de faire dans une perspective d'efficience et de qualité	2.1.1 Améliorer les processus pour rendre une décision dans l'exercice de nos fonctions juridictionnelles les plus courantes
		2.1.2 Mesurer de façon continue l'évolution de la satisfaction de notre clientèle
3 Le maintien d'une équipe compétente et engagée	3.1 Assurer le développement continu des compétences et la polyvalence	3.1.1 Se doter d'une stratégie organisationnelle de gestion des compétences et de l'expertise
	3.2 Valoriser le savoir et la créativité	3.2.1 Mettre à contribution les membres du personnel dans la réalisation de projets organisationnels mobilisateurs

INDICATEUR ET CIBLE

Indicateur : Nombre d'analyses effectuées
Cible : Deux analyses PEVL (cohorte 2016-2017) : une première au 31 octobre 2019 et une seconde au 31 octobre 2020
Deux analyses CVL (cohorte 2018-2019) : une première au 31 octobre 2021 et une seconde au 31 octobre 2022

Indicateur : % des PEVL ayant amélioré leur comportement
Cible : 90 % au 31 octobre 2019 et 90 % au 31 octobre 2020

Indicateur : % des CVL ayant amélioré leur comportement
Cible : 90 % au 31 octobre 2021 et 90 % au 31 octobre 2022

Indicateur : % des recommandations faites dans le cadre du processus d'audit et mises en œuvre par les neuf sociétés
Cible : 80 % au 30 juin 2019

Indicateur : Révision du mécanisme de suivi du comportement complétée
Cible révisée : 31 mars 2021

Indicateur : Nouveau modèle déposé
Cible révisée : 31 décembre 2022

Indicateur : Indice des coûts du taxi (ICT) révisé
Cible caduque :

Indicateur : Étude réalisée et diffusée
Cible : 30 septembre 2020

Indicateur : Dépôt d'un rapport d'analyse sur les processus actuels
Cible révisée : 30 juin 2021

Indicateur : % des processus décisionnels visés par le rapport et ayant été améliorés
Cible révisée : 70 % au 31 mars 2022 et 80 % au 31 mars 2023

Indicateur : Implantation d'un système de sondage post-transactionnel
Cible : 30 septembre 2020

Indicateur : Taux de satisfaction de la clientèle
Cible : 90 % annuellement à compter du 31 mars 2021

Indicateur : Stratégie déposée
Cible révisée : Au 31 octobre 2021

Indicateur : % des membres du personnel dont l'évaluation du rendement prévoit un programme de formation individualisé
Cible révisée : 70 % au 30 septembre 2021 et 80 % au 30 septembre 2022

Indicateur : % des membres du personnel occupant un emploi en situation critique pour lesquels un plan d'action en matière de transfert d'expertise a été élaboré
Cibles révisées : 80 % au 31 mars 2022 et 90 % au 31 mars 2023

Indicateur : Nombre de projets auxquels les membres du personnel ont contribué
Cible révisée : Trois projets d'ici le 31 mars 2022 et deux projets supplémentaires d'ici le 31 mars 2023

ANNEXE III

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
- > Règlement sur les véhicules routiers affectés au transport des élèves
- > Règlement sur les services de transport en commun municipalisés

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 sociétés de transport en commun

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

- > Règlement sur la diffusion de l'information 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 IV

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

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.

ANNEXE V

Liste des tableaux et graphiques

Tableau 1	Effectif utilisé.....	13
Tableau 2	Répartition de l'effectif utilisé selon la catégorie d'emploi	14
Tableau 3	Répartition de l'effectif régulier selon le secteur d'activité	14
Tableau 4	Répartition des personnes embauchées selon le statut d'emploi	15
Tableau 5	Répartition des personnes ayant pris leur retraite selon la catégorie d'emploi	15
Tableau 6	Évolution du taux de départ volontaire du personnel régulier	16
Tableau 7	Taux d'embauche des membres des groupes cibles par statut d'emploi	17
Tableau 8	Évolution du taux d'embauche des membres des groupes cibles par statut d'emploi	17
Tableau 9	Évolution du taux de représentativité des membres des groupes cibles excluant ceux des minorités visibles et ethniques	18
Tableau 10	Évolution du taux de représentativité des membres des minorités visibles et ethniques par région.....	18
Tableau 11	Taux de représentativité des membres des minorités visibles et ethniques au sein du personnel d'encadrement.....	19
Tableau 12	Taux d'embauche des femmes par statut d'emploi	19
Tableau 13	Taux de représentativité des femmes par catégorie d'emploi.....	20
Tableau 14	Nombre de jours de formation selon la catégorie d'emploi	21
Tableau 15	Répartition des dépenses totales de formation selon l'orientation	21
Tableau 16	Évolution de quelques données relatives à la formation	21
Tableau 17	Taux d'employés ayant reçu des attentes et taux d'employés dont la performance a été évaluée.....	22
Tableau 18	Revenus et dépenses de l'exercice se terminant le 31 mars	23
Tableau 19	Dépenses et évolution par catégorie.....	24
Tableau 20	Investissements et dépenses en ressources informationnelles selon le type d'intervention.....	26
Tableau 21	Cote de sécurité des PEVL en règle selon le type de transport.....	30
Tableau 22	Évolution du nombre de PEVL ou d'administrateurs touchés par une décision rendue à la suite d'une vérification de comportement selon la cote ...	31

Tableau 23	Nombre de PEVL ou d'administrateurs dont la cote de sécurité a été modifiée ..	31
Tableau 24	Évolution du nombre de CVL touchés par une décision rendue à la suite d'une évaluation de comportement selon le type de sanction.....	32
Tableau 25	Répartition du nombre de titulaires et de permis selon la catégorie	34
Tableau 26	Répartition du nombre de titulaires et de permis selon la catégorie	35
Tableau 27	Répartition du nombre de titulaires et de permis selon la catégorie	36
Tableau 28	Évolution du nombre d'inspections visant des CVL et des PEVL selon le type d'intervention.....	37
Tableau 29	Évolution du nombre de décisions rendues par secteur de transport.....	39
Tableau 30	Évolution du nombre de décisions selon le processus décisionnel.....	39
Tableau 31	Évolution de la répartition des dépenses réelles selon le champ de compétence et l'orientation stratégique	55
Tableau 32	Répartition de l'effectif utilisé selon le champ de compétence et l'orientation stratégique	56
Graphique 1	Répartition des dépenses de la commission par champ de compétence	56
Tableau 33	Registre des PEVL – Évolution du nombre d'inscriptions et de mises à jour	59
Tableau 34	Registre des PEVL – Évolution du pourcentage d'utilisation des services en ligne	60
Tableau 35	Nombre total de demandes reçues.....	67
Tableau 36	Nombre de demandes traitées selon leur nature et les délais de traitement	67
Tableau 37	Nombre de demandes traitées selon leur nature et la décision rendue.....	68
Tableau 38	Nombre total de demandes d'accès et nombre d'avis de révision	68
Tableau 39	Comité permanent et mandataire	77
Tableau 40	Statut de la politique linguistique institutionnelle.....	77
Tableau 41	Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle	77
Tableau 42	Répartition du nombre de permis rattachés à un véhicule accessible selon la catégorie de permis	79

