

2007



PLAN D'ACTION  
CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC



Des copies supplémentaires du présent document sont disponibles aux adresses suivantes :

Contrôle routier Québec  
Direction de la planification et de l'assurance qualité  
Société de l'assurance automobile du Québec  
C. P. 19600  
333, boulevard Jean-Lesage, E-M-3  
Québec (Québec) G1K 8J6

Internet : [www.saaq.gouv.qc.ca](http://www.saaq.gouv.qc.ca)

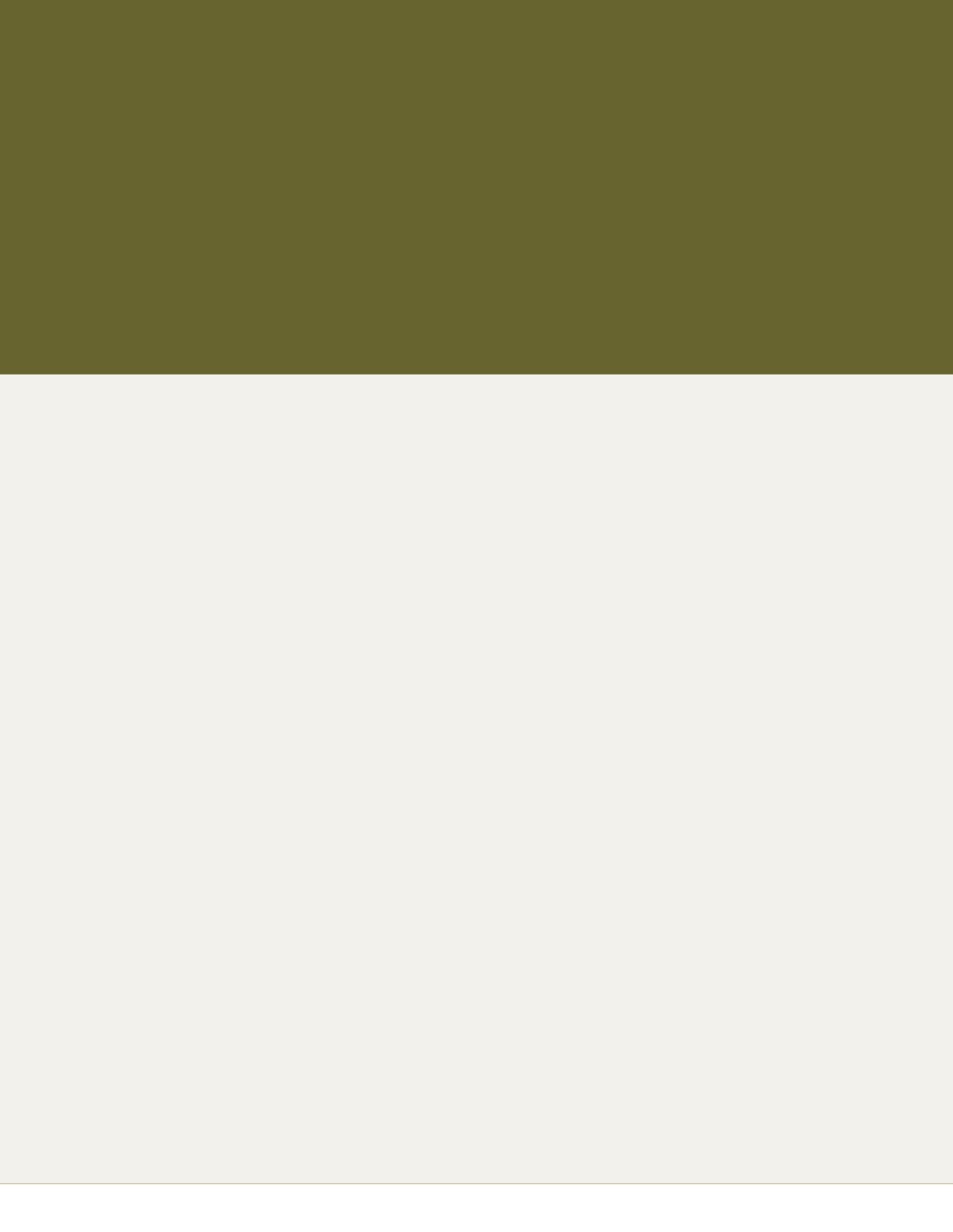
Édité par la Direction des communications  
Société de l'assurance automobile du Québec

Dépôt légal 1<sup>er</sup> trimestre 2007

Dans ce document, le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes lorsque le contexte s'y prête.

# TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	5
2. CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC	6
2.1. Profil de l'agence	6
2.2. Clientèle	6
2.3. Partenaires	7
2.4. Produits et services	7
2.5. Valeurs de l'agence	8
3. CONTEXTE ET AXES D'INTERVENTION	9
3.1. Amélioration de la sécurité routière	9
3.2. Optimisation des façons de faire et de la performance organisationnelle	9
3.2.1. <i>Contrôle routier Québec et l'industrie du transport routier</i>	9
3.2.2. <i>Rationalisation de l'effectif et équilibre financier</i>	10
3.3. Respect et mobilisation du personnel	10
4. PLAN D'ACTION 2007	11
4.1. Présentation des orientations, des objectifs et des cibles du plan d'action	11
4.2. Facteurs de contingence	17
5. SUIVI DES RÉSULTATS ET REDDITION DE COMPTES	18
5.1. Suivi des résultats	18
5.2. Reddition de comptes	18
ANNEXE : LEXIQUE	19



# 1 • INTRODUCTION

Le Plan d'action 2007 de Contrôle routier Québec s'inscrit dans la continuité des objectifs établis dans le Plan d'action 2006, tout en s'arrimant aux orientations de la nouvelle planification stratégique de la Société de l'assurance automobile du Québec 2006-2010.

Par souci de transparence et conformément à l'obligation de rendre compte de ses activités en tant qu'agence gouvernementale, Contrôle routier Québec produit trois documents qu'il rend publics, soit la *Convention de performance et d'imputabilité*, le *Plan d'action annuel* et le *Rapport annuel de gestion*.

Pour réaliser les activités et atteindre les objectifs inscrits dans le présent plan d'action, l'agence travaille en étroite collaboration avec son personnel et ses partenaires, soit le ministère des Transports du Québec (MTQ), Revenu Québec (RQ), le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs (MDDEP), la Commission des transports du Québec (CTQ), la Sûreté du Québec (SQ) et les services municipaux de police.

## 2 • CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC

### 2.1. Profil de l'agence

Contrôle routier Québec est une agence qui relève de la Société de l'assurance automobile du Québec (ci-après la Société), qui elle-même relève du ministre des Transports du Québec. La responsabilité de l'agence consiste à contrôler le transport routier des personnes et des biens au Québec.

Le mandat de l'agence est principalement de s'assurer que, sur la route et en entreprise, l'application de la réglementation afférente au transport de personnes et de biens est respectée sur l'ensemble du territoire québécois par les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds, ainsi que par les autres acteurs visés de l'industrie du transport routier (expéditeurs, courtiers en transport) et les chauffeurs de taxi. Ses actions ont pour objectif d'accroître la conformité des véhicules et la sécurité des usagers de la route.

L'application de certaines des dispositions des lois énumérées ci-dessous et de leurs règlements relève ainsi de Contrôle routier Québec :

- Code de la sécurité routière (LRQ, c. C-24.2);
- Code criminel (LR, 1985, ch. C-46);
- Code de procédure pénale (LRQ, c. C-25.1);
- Loi sur les transports (LRQ, c. T-12);
- Loi concernant les services de transport par taxi (LRQ, c. S-6.01);
- Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds (LRQ, c. P-30.3);
- Loi concernant la taxe sur les carburants (LRQ, c. T-1);
- Loi réglementant certaines drogues et autres substances (1996, ch.19);
- Loi sur les transports routiers (LR [1985], ch.29 [3<sup>e</sup> supp.])<sup>1</sup>;
- Loi sur la qualité de l'environnement (LRQ, c. Q-2).

De plus, la Société lui a confié des mandats supplémentaires, soit d'assurer le maintien, le suivi et le contrôle du Programme d'entretien préventif (PEP) et du Programme de vérification mécanique obligatoire.

Contrôle routier Québec exécute son mandat en collaboration et en complémentarité avec la Sûreté du Québec et les divers services policiers municipaux.

De telles responsabilités contribuent à l'atteinte des objectifs gouvernementaux suivants en matière de contrôle du transport routier de personnes et de biens, ainsi que de sécurité routière :

- améliorer la sécurité des usagers de la route;
- assurer la protection du réseau routier québécois;
- veiller à maintenir l'équité concurrentielle entre les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds.

Dans le but d'améliorer constamment les pratiques de l'agence sur le terrain, un comité consultatif, formé des principaux acteurs de l'industrie du transport routier, formule des avis en matière de vision, d'orientations, d'objectifs et d'indicateurs de performance.

### 2.2. Clientèle

La clientèle de Contrôle routier Québec se compose d'un ensemble de personnes qui tirent avantage de l'application des lois et des règlements visant la sécurité du transport de personnes et de biens. Outre les citoyens, des organismes bénéficient, par l'action de l'agence, d'une sécurité accrue sur les routes, soit :

1. Anciennement Loi concernant les transports routiers effectués par des entreprises extra-provinciales (Loi de 1987 sur les transports routiers).

- l'industrie du transport (notamment les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds, ainsi que les associations de transport routier);
- les entreprises qui utilisent les services de transport routier (les tiers, dont les expéditeurs);
- les municipalités.

### 2.3. Partenaires

Le gouvernement, par l'intermédiaire de la Société, confie des mandats à l'agence, qui répond aux besoins de ses partenaires, soit :

- le ministère des Transports du Québec (MTQ);
- Revenu Québec (RQ);
- la Commission des transports du Québec (CTQ);
- le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs (MDDEP);
- la Sûreté du Québec (SQ) et les services municipaux de police.

L'agence peut aussi compter sur un autre partenaire important, la Vice-présidence à la sécurité routière de la Société.

### 2.4. Produits et services

Au moyen d'interventions sur la route et en entreprise, Contrôle routier Québec s'assure que les véhicules qui effectuent du transport de personnes et de biens sont en bon état mécanique, qu'ils sont équipés des systèmes d'arrimage nécessaires et qu'ils respectent les normes relatives aux charges et aux dimensions. L'agence veille aussi à ce que les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules

lourds se conforment aux lois et aux règlements qui les régissent, notamment en matière de sécurité routière et de protection du réseau routier, ainsi que d'environnement (matières dangereuses, heures de conduite, émissions polluantes, droit de circuler, permis spéciaux, etc.). Par ses produits et services, elle assure à tous les transporteurs un traitement équitable.

L'agence fournit les différents services<sup>2</sup> qui suivent :

**Le contrôle sur route** consiste à s'assurer que les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds respectent les lois et les règlements qui les concernent. Les contrôles sur route sont effectués selon les caractéristiques de chaque région.

Les produits qui se rattachent au contrôle sur route sont : le rapport d'infraction général, le constat d'infraction, le certificat de vérification mécanique (CVM), le certificat d'immatriculation temporaire, le certificat restreint (délivré en vertu de la Loi concernant la taxe sur les carburants). De plus, un rapport d'inspection sur route (RIR) fait actuellement l'objet d'un projet pilote qui a débuté à l'automne 2006 dans trois directions régionales de Contrôle routier Québec. Les contrôleurs routiers des services de l'Estrie, du Bas-Saint-Laurent-Ouest et de Montréal-Est – Laval-Est – Lanaudière sont mis à contribution pour tester le nouveau document sur la route. Ce rapport fera foi d'une inspection sur route. Une fois le projet évalué, ce rapport pourrait être appliqué à l'ensemble des régions d'ici 2008.

2. Pour connaître en détail les produits qui se rapportent à chacun de ces services, voir le lexique à la fin de ce document.

**Le contrôle en entreprise** consiste à visiter les entreprises de transport afin de vérifier si elles respectent les lois et les règlements auxquels elles sont assujetties et à prendre les mesures appropriées en cas d'infraction. Les inspections sont effectuées sur la base de critères comme le secteur d'activité, la taille de l'entreprise, les interventions sur route et les transporteurs à risque. Des enquêtes peuvent également être réalisées à la suite de plaintes ou de dénonciations.

Un rapport d'infraction général (RIG) est produit par les contrôleurs routiers en entreprise lorsqu'ils détectent une infraction. Un sommaire d'inspection fait foi du contrôle en entreprise. De plus, un rapport d'inspection en entreprise (RIE) est remis au moment de la visite.

**Le contrôle du réseau des mandataires en vérification mécanique** consiste à vérifier la qualité des services qu'offrent les mandataires accrédités par la Société pour effectuer, contre rémunération, la vérification mécanique des véhicules visés par le Programme de vérification mécanique obligatoire. Des contrôles permettent de s'assurer de la qualité du travail des mandataires dans l'application de la réglementation.

Un certificat de vérification mécanique (CVM) peut être délivré au moment du contrôle du réseau des mandataires en vérification mécanique.

**Le contrôle du Programme d'entretien préventif (PEP)** consiste, dans un premier temps, à délivrer une attestation aux entreprises de transport qui désirent adhérer au programme et, dans un deuxième temps, à vérifier si elles respectent les normes du programme. S'ils adhèrent au Programme d'entretien préventif, les propriétaires de véhicules lourds n'ont pas l'obligation de se soumettre au Programme de vérification mécanique obligatoire.

Enfin, l'agence offre les **services d'expertise** et de **transmission d'information** que requièrent ses différents partenaires.

## 2.5. Valeurs de l'agence

L'agence adhère aux valeurs organisationnelles de la Société<sup>3</sup> pour guider chacun des membres de son personnel dans sa prise de décision et dans ses relations professionnelles.

### La rigueur

Chacun s'assure de rendre les services ou de livrer les produits attendus avec professionnalisme et intégrité. Chaque personne est responsable de produire des résultats de qualité au meilleur coût, tout en étant équitable envers la clientèle.

### La cohérence

Les actions et gestes posés sont en concordance avec les engagements pris et les messages communiqués. Chacun exerce ses responsabilités et fait ses choix en se souciant de leur impact sur l'organisation et sur la population.

### Le respect

Chacun est responsable de créer et de maintenir la confiance avec la population, les partenaires et ses collègues. Chaque personne fait preuve de transparence, d'écoute, de reconnaissance et d'ouverture à la différence.

3. Société de l'assurance automobile du Québec. *Plan stratégique 2006-2010*, Québec, 2006, p.14.

# 3

## CONTEXTE ET AXES D'INTERVENTION

Devant une tendance à la hausse du bilan routier et la nécessité d'offrir encore plus de services appropriés et de qualité malgré des ressources restreintes, Contrôle routier Québec fait siens les axes d'intervention suivants qui guideront ses actions tout au long de l'année 2007, soit :

- l'amélioration de la sécurité routière;
- l'optimisation des façons de faire et de la performance organisationnelle;
- le respect et la mobilisation de son personnel.

### 3.1. Amélioration de la sécurité routière

L'amélioration de la sécurité routière a toujours été un enjeu important pour Contrôle routier Québec, au même titre que pour la Société. L'agence s'est affairée, depuis son existence, à assurer la sécurité des usagers de la route par le contrôle d'un nombre grandissant de véhicules lourds sur les routes du Québec.

Comme le souligne la Société dans son Plan stratégique 2006-2010, s'il y a eu, de 1978 à 2001, une réduction du nombre de victimes de la route, nous assistons depuis à une détérioration de l'ensemble du bilan routier.

Pour relever le défi d'inverser la tendance à la hausse du bilan routier, le ministre des Transports a décidé de réunir à la Table québécoise de la sécurité routière différents partenaires, dont Contrôle routier Québec, et de rechercher les mesures les plus innovatrices à mettre en place afin de réduire le nombre de victimes de la route. Le ministre des Transports a aussi déposé à l'Assemblée nationale une motion approuvée à l'unanimité pour faire, de l'année 2007, l'Année de la sécurité routière, et ce, afin de sensibiliser l'ensemble de la population à cette problématique sociale.

Contrôle routier Québec adhère sans conteste à cet enjeu d'améliorer de façon notable la sécurité routière au Québec. En ce sens, l'agence entend optimiser ses interventions sur route et en entreprise.

### 3.2. Optimisation des façons de faire et de la performance organisationnelle

#### 3.2.1. Contrôle routier Québec et l'industrie du transport routier

Contrôle routier Québec travaille particulièrement avec l'industrie du transport routier à l'application des normes de sécurité routière et de protection du réseau routier, ainsi que de certaines normes environnementales. Ce secteur d'activité est très diversifié, tant par le type et la taille des entreprises qui l'occupent que par les différentes régions desservies. Environ 56 000 transporteurs circulent au Québec dont un peu plus de 49 000 possèdent ou exploitent des véhicules lourds immatriculés au Québec.

Pour adapter les interventions de contrôle selon les particularités du transport routier et partager les préoccupations de chacun, un comité consultatif, composé d'associations de l'industrie notamment, a été créé en 2001. De plus, pour discuter des problématiques et des réalités régionales, trois tables de concertation régionale ont été mises en place. Dans le même sens, le travail de promotion du rôle des contrôleurs routiers et l'amélioration continue de la connaissance de leur clientèle devra se poursuivre tout au long de l'année 2007. Enfin, l'agence entend faire connaître et reconnaître son rôle d'intervenant de première ligne en matière de sécurité routière auprès de ses partenaires et de sa clientèle principale qui œuvre dans le domaine du transport routier de personnes et de biens, par sa présence lors de certains événements et l'organisation de journées portes ouvertes.

Encore en 2007, plusieurs modifications législatives régissant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds entreront en vigueur, notamment sur les heures de conduite et la ronde de sécurité. Ces règlements sont complexes et leur application exige que de la formation ou, du moins de l'information, soit donnée, tant aux contrôleurs routiers qu'à sa clientèle, pour mieux gérer la conformité aux nouvelles normes.

### *3.2.2. Rationalisation de l'effectif et équilibre financier*

L'orientation gouvernementale de réduire l'effectif de l'État et d'assurer l'équilibre financier entraîne, notamment, pour l'ensemble de la Société, une diminution de 10 % de son effectif, comme cela est indiqué dans le Plan stratégique 2006-2010 de la Société. Contrôle routier Québec devra également rationaliser les ressources au sein de son organisation. Toutefois, devant les exigences de continuer de toujours offrir des services et des produits adéquats et de qualité, l'agence entend maximiser ses standards de qualité et ses façons de faire afin de mieux cibler ses interventions dans le cadre d'un contrôle juste et équitable.

### **3.3. Respect et mobilisation du personnel**

L'agence est consciente d'exiger des efforts soutenus, de la part autant de son personnel opérationnel que de son personnel de soutien pour travailler sur les différents enjeux et atteindre ses objectifs. En ce sens, des actions seront mises en place afin de reconnaître l'apport de chacun à la réussite de la mission de Contrôle routier Québec.

## 4 • PLAN D'ACTION 2007

Les objectifs du Plan d'action 2007 de Contrôle routier Québec ont été déterminés en fonction du Plan stratégique 2006-2010 de la Société. De plus, l'effectif et les ressources financières, matérielles et informationnelles ont été pris en compte pour établir les résultats à atteindre. Ce plan présente donc les objectifs opérationnels et les actions (cibles) à réaliser.

### 4.1. Présentation des orientations, des objectifs et des cibles du plan d'action

ORIENTATION STRATÉGIQUE DE LA SOCIÉTÉ : Réduire le nombre de victimes de la route			
Objectifs stratégiques de 2006-2010 de la Société	Objectifs de 2007	Cibles en 2007	Indicateurs
1.1.1. Participer activement à l'élaboration et à la mise en œuvre de la stratégie gouvernementale en sécurité routière	1.1.1.1. Maintenir notre participation à la Table québécoise de la sécurité routière et participer à l'élaboration de la politique gouvernementale	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faire reconnaître l'apport et l'importance du contrôle routier du transport de personnes et de biens à la sécurité routière</li> </ul>	
1.1.2. Conformément au mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, à compter de l'année 2007, accentuer notre intervention sur les actions les plus propices à réduire le nombre de victimes de la route	1.1.2.1. Effectuer des interventions spécifiques à l'égard des véhicules lourds permettant de contribuer à la réduction du nombre de victimes de la route	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuer 13 000 inspections complètes de véhicules selon la méthode nord-américaine de la <i>Commercial Vehicle Safety Alliance (CVSA)</i></li> <li>Effectuer des opérations provinciales ou régionales eu égard à l'entrée en vigueur des nouvelles réglementations, notamment sur les heures de conduite, la ronde de sécurité et l'arrimage</li> <li>Contrôler en entreprise au moins 60 % des entreprises soumises au Programme d'entretien préventif (PEP) dont un véhicule a présenté une non-conformité mécanique majeure non fortuite lors d'une vérification sur route (cible transitoire reliée à la révision du programme)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre d'inspections complètes de véhicules selon la méthode nord-américaine de la CVSA</li> <li>Nombre d'opérations provinciales ou régionales effectuées et leurs résultats</li> <li>Pourcentage d'entreprises soumises au PEP contrôlées dont un véhicule a présenté une non-conformité mécanique majeure non fortuite lors d'une vérification sur route</li> </ul>

ORIENTATION STRATÉGIQUE DE LA SOCIÉTÉ : Réduire le nombre de victimes de la route (suite)

Objectifs stratégiques de 2006-2010 de la Société	Objectifs de 2007	Cibles en 2007	Indicateurs
	1.1.2.2. Dans le cadre de l'Année de la sécurité routière, conduire des actions concertées avec nos partenaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tenir des opérations provinciales et régionales concertées reliées aux priorités de l'Année de la sécurité routière (ex.: heures de conduite, <i>Roadcheck</i>, déménagement, transport d'écoliers, transport de matières dangereuses, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre d'opérations provinciales et régionales ciblées réalisées et leurs résultats</li> </ul>
	1.1.2.3. Obtenir l'information pertinente pour un meilleur ciblage lors de nos interventions	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Obtenir de l'information pertinente sur les principaux éléments mécaniques les plus souvent défectueux lors de nos interventions ou d'accidents</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Banque d'information sur les principaux éléments mécaniques les plus souvent défectueux</li> </ul>
	1.1.2.4. Optimiser les infrastructures afin d'améliorer l'efficacité des contrôles	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Réaliser les projets prévus pour l'année 2007 dans la Planification quinquennale de développement, de reconstruction, d'amélioration et du maintien du réseau des postes et des aires de contrôle routier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pourcentage de réalisation sur la base des investissements prévus</li> </ul>
1.2. Conformément au mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, d'ici la fin de l'année 2010, en concertation avec les partenaires du milieu, organiser et mettre en œuvre des actions régionales en matière de sécurité routière	1.2.1. Accentuer la concertation et le rapprochement en sécurité routière et en contrôle routier entre les divers acteurs concernés par le transport de personnes et de biens	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Maintenir les trois tables de concertation actives :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Table de l'Abitibi-Témiscamingue – Nord-du-Québec</li> <li>- Table de Laurentides – Lanaudière</li> <li>- Table du Bas-Saint-Laurent – Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine</li> </ul> </li> <li>■ Contribuer aux actions régionales de la Société</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre de réunions tenues</li> <li>■ Plan d'action élaboré</li> </ul>

**ORIENTATION STRATÉGIQUE DE LA SOCIÉTÉ : Orienter les activités et la prestation des services en fonction des besoins et des attentes de la population, ainsi que des ressources disponibles**

Objectifs stratégiques de 2006-2010 de la Société	Objectifs de 2007	Cibles en 2007	Indicateurs
2.1. À compter de l'année 2008, assurer l'acquisition continue de connaissances pertinentes sur la clientèle de chacun des services	2.1.1. Être à l'écoute des besoins, des préoccupations et des attentes de l'industrie à l'égard de CRQ	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Maintenir actifs le Comité consultatif de CRQ et les tables régionales</li> <li>■ Tenir des activités d'information et de sensibilisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre de réunions tenues</li> <li>■ Nombre de journées portes ouvertes</li> <li>■ Nombre d'articles publiés dans les revues spécialisées</li> </ul>
	2.1.2. À la suite d'un contrôle sur route, faire connaître aux propriétaires et aux exploitants de véhicules lourds la nature de nos interventions	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Évaluer le projet-pilote, apporter les correctifs nécessaires et déployer le Rapport d'inspection sur route (RIR) dans la moitié des régions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Projet-pilote évalué</li> <li>■ Correctifs apportés</li> <li>■ Nombre de régions où le RIR a été déployé</li> </ul>
	2.1.3. Bien faire connaître le rôle de CRQ et le travail des contrôleurs routiers en matière de sécurité routière aux partenaires et à la population	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Élaborer et mettre en œuvre un plan de communication</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dépôt et mise en œuvre du plan de communication</li> <li>■ Nombre d'activités réalisées selon les types d'activités prévus au plan de communication</li> </ul>

**ORIENTATION STRATÉGIQUE DE LA SOCIÉTÉ : Contribuer à la mise en place du guichet unique de services gouvernementaux**

Cette troisième orientation stratégique de la Société ne requiert pas l'implication de Contrôle routier Québec.

ORIENTATION STRATÉGIQUE DE LA SOCIÉTÉ : Assurer l'équilibre financier

Objectifs stratégiques de 2006-2010 de la Société	Objectifs de 2007	Cibles en 2007	Indicateurs
4.1.1. À la fin de l'année 2010, à l'égard du mandat de fiduciaire du Fonds d'assurance automobile, avoir atteint l'équilibre des revenus et des dépenses de l'année courante	4.1.1.1. Participer à l'équilibre financier de la Société	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Respecter l'entente de financement intervenue avec le ministère des Finances, de même que les orientations budgétaires de la Société</li> <li>■ Analyser la problématique budgétaire et de financement liée au Programme quinquennal de réfection des postes et des aires de contrôle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Entente respectée</li> <li>■ Dépôt du rapport d'analyse</li> </ul>

ORIENTATION STRATÉGIQUE DE LA SOCIÉTÉ : Optimiser nos façons de faire

Objectifs stratégiques de 2006-2010 de la Société	Objectifs de 2007	Cibles en 2007	Indicateurs
5.1. D'ici la fin de l'année 2010, à la suite d'un examen critique de l'ensemble des activités, avoir éliminé ou reconfiguré les activités pertinentes de la Société	5.1.1. Recenser, décrire et évaluer toutes les activités de l'agence	■ Déposer les recommandations du comité de travail et élaborer un plan d'action	■ Mise en place d'un comité de travail et dépôt du rapport de recensement et d'évaluation des activités
5.2. D'ici la fin de l'année 2010, en vue d'offrir des services de qualité dans un contexte de réduction de l'effectif et de croissance du volume d'activités, optimiser les processus d'affaires dans tous les domaines d'activité de la Société	5.2.1. Revoir nos interventions en entreprise	■ Déposer les recommandations du comité de travail créé à cet effet et élaborer un plan d'action	■ Dépôt du plan d'action et des recommandations mises en œuvre
	5.2.2. Revoir nos interventions auprès des mandataires en vérification mécanique et à l'égard du Programme d'entretien préventif (PEP), notamment en matière de contrôle de la qualité	■ Finaliser le plan d'action et mettre en œuvre les recommandations	■ Dépôt du plan d'action et des recommandations mises en œuvre

ORIENTATION STRATÉGIQUE DE LA SOCIÉTÉ : Optimiser nos façons de faire (suite)

Objectifs stratégiques de 2006-2010 de la Société	Objectifs de 2007	Cibles en 2007	Indicateurs
	5.2.3. Favoriser l'utilisation de systèmes de transport intelligents dans nos interventions afin d'augmenter la fluidité des transports et de faciliter la détection des contrevenants	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mettre en opération les systèmes de transport intelligents du poste de contrôle de Saint-Bernard-de-Lacolle et valider les résultats obtenus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dépôt du rapport préliminaire d'évaluation de l'utilisation des systèmes de transport intelligents</li> </ul>
	5.2.4. Poursuivre l'implantation de la méthode de vérification de la <i>Commercial Vehicle Safety Alliance</i> (CVSA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Compléter la formation et maintenir l'accréditation des contrôleurs routiers selon la méthode de vérification sur route des véhicules lourds de la CVSA</li> <li>■ Commencer la réalisation du projet-pilote sur l'accréditation des contrôleurs routiers selon la méthode de vérification sur route des véhicules lourds de la CVSA pour les camions-citernes de matières dangereuses et pour les autocars</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pourcentage de contrôleurs routiers accrédités selon la méthode de vérification sur route des véhicules lourds de la CVSA</li> <li>■ Nombre de contrôleurs routiers affectés ou désignés au projet-pilote</li> </ul>
	5.2.5. Participer à la mise en place du projet de radiocommunication RENIR et du Réseau de transmission de données gouvernemental-deuxième génération (RTDG-2G)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Amorcer le déploiement du projet de radiocommunication RENIR selon l'échéancier gouvernemental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre de régions utilisant le système RENIR</li> </ul>

**ORIENTATION STRATÉGIQUE DE LA SOCIÉTÉ : Promouvoir une organisation respectueuse et mobilisatrice favorisant la contribution de chacun**

Objectifs stratégiques de 2006-2010 de la Société	Objectifs de 2007	Cibles en 2007	Indicateurs
6.1. D'ici la fin de l'année 2008, mettre en œuvre une stratégie de gestion du personnel propre à faciliter le changement organisationnel	6.1.1. Gérer les divers changements organisationnels en se préoccupant de l'aspect humain	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Doter les projets suivants d'une approche de gestion du changement :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mandataires et PEP</li> <li>- Organisation du travail - Entreprise</li> <li>- RENIR</li> <li>- Rôle des sergents</li> <li>- Systèmes de transport intelligents (Lacolle)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre de projets dotés d'une structure de gestion du changement</li> <li>■ Pour chacun de ces projets, taux de satisfaction du personnel impliqué dans le processus de révision et concerné par les changements à apporter</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Assurer une présence active auprès des employés du point de vue de la communication et répondre à leurs besoins</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre de réunions du gestionnaire tenues avec son personnel par service et direction</li> </ul>
	6.1.2. Revoir le rôle des sergents	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Développer un programme de formation et le mettre en œuvre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre de sergents formés dans le programme de formation</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Revoir le processus de sélection des sergents</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Lancement d'un concours de sergent avec le nouveau processus de sélection</li> </ul>
	6.1.3. Développer les compétences du personnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Consacrer au moins 5 % de la masse salariale à la formation de la main-d'œuvre (cible transitoire en attente d'une définition d'un plan de développement des compétences à CRQ)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation de la main-d'œuvre</li> </ul>
	6.1.4. Prévoir la relève du personnel de CRQ	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mettre à jour le plan d'embauche et le plan de main-d'œuvre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Plan d'embauche et plan de main-d'œuvre mis à jour</li> </ul>
6.2. À la fin de l'année 2010, avoir accentué les pratiques de gestion basées sur la participation, la responsabilisation et la valorisation du personnel de la Société	6.2.1. Maintenir une stratégie de participation du personnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Maintenir la participation des employés aux réunions du Comité local d'organisation du travail (CLOT) et des sous-comités du CLOT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre d'employés participant aux réunions du CLOT et des sous-comités du CLOT, et nombre de réunions</li> </ul>
	6.2.2. Développer une culture de reconnaissance	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Définir et mettre en œuvre un plan d'action</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Plan d'action déposé</li> <li>■ Nombre d'activités réalisées</li> </ul>

## 4.2. Facteurs de contingence

Le degré d'atteinte des objectifs énoncés dans le Plan d'action 2007 peut être influencé par un certain nombre de facteurs externes à l'agence. Ces facteurs de contingence sont présentés dans le but d'expliquer des écarts potentiels entre les objectifs et les résultats obtenus en fin d'exercice financier, afin d'obtenir une interprétation des résultats lors de la reddition de comptes. Ces facteurs de contingence sont, notamment :

- la modification de l'environnement législatif et réglementaire encadrant les activités de la Société et de l'agence;
- des changements importants affectant l'industrie du transport routier pouvant survenir en cours d'exercice;
- des changements affectant l'organisation du travail pouvant survenir à la suite d'un ajustement des objectifs de gestion de la main-d'œuvre gouvernementale.

## 5 • SUIVI DES RÉSULTATS ET REDDITION DE COMPTES

### 5.1. Suivi des résultats

Trois mécanismes de suivi des résultats permettent aux gestionnaires de l'agence d'ajuster leurs actions afin d'atteindre les objectifs fixés dans le Plan d'action. Ces mécanismes sont les suivants :

- un **tableau de bord** donnant une vue d'ensemble des opérations mis à jour chaque semaine et accessible à l'ensemble des gestionnaires de l'agence;
- un **sommaire exécutif** contenant les résultats relatifs aux indicateurs de performance, ainsi que d'autres résultats opérationnels soumis mensuellement aux gestionnaires;
- un **suivi trimestriel**, sous forme de fiches descriptives, produit pour chacun des objectifs fixés dans le Plan d'action, qu'il soit opérationnel ou de nature plus administrative.

### 5.2. Reddition de comptes

Un rapport de gestion faisant état de l'atteinte des objectifs que l'agence s'est fixés dans son plan d'action et de gestion de ses ressources est produit annuellement et transmis au ministre des Transports du Québec, pour dépôt à l'Assemblée nationale.

Soulignons que le Plan d'action 2007 de l'agence ainsi que ses autres documents publics sont disponibles sur le site Web de la Société.

## ANNEXE • LEXIQUE

### PRODUITS

#### *Définitions*

L'**attestation du PEP** confirme qu'une entreprise propriétaire de véhicules lourds répond aux normes du Programme d'entretien préventif. Cette attestation est délivrée à la suite d'une évaluation effectuée en entreprise par un contrôleur routier en vérification mécanique.

Un **avis de vérification mécanique** rappelle à un propriétaire de véhicule routier qu'il a l'obligation de soumettre son véhicule à la vérification mécanique. La Société envoie systématiquement cet avis à tous les propriétaires, mais à des fréquences différentes : tous les six mois dans le cas des transporteurs de personnes, et une fois l'an aux transporteurs de biens. Un avis prescrivant un délai de 48 heures peut cependant être donné à la suite d'un contrôle sur route.

Le **certificat d'immatriculation temporaire** autorise la mise en circulation d'un véhicule routier sur un chemin public pour une période de temps déterminée. Il est habituellement délivré par la Société ou l'un de ses mandataires. Les contrôleurs routiers peuvent délivrer un tel certificat au propriétaire d'un véhicule routier immatriculé à l'extérieur du Québec et dont l'immatriculation n'est pas conforme aux dispositions d'une entente de réciprocité entre le Québec et un autre gouvernement.

Le **certificat de vérification mécanique (CVM)** est rédigé par le contrôleur routier ou le contrôleur routier en vérification mécanique lorsqu'il constate, à l'occasion d'une vérification sur route, des défauts majeurs ou mineurs selon le Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers.

Les CVM sont également délivrés par des mandataires de la Société à la suite d'une vérification mécanique effectuée dans le cadre du Programme de vérification mécanique obligatoire.

Le **certificat restreint** est délivré par les contrôleurs routiers en vertu de la Loi concernant la taxe sur les carburants. Il est remis à une personne qui effectue un déplacement interprovincial ou international de personnes ou de biens sans être titulaire d'un permis de l'IFTA (*International Fuel Tax Agreement*) ou qui n'a pas de certificat de voyage occasionnel.

Un **constat d'infraction** est remis en main propre par le contrôleur routier à un contrevenant ou à son représentant pour lui signifier que des infractions ont été constatées et que des poursuites sont intentées. Les infractions peuvent se rapporter au Code de la sécurité routière, à la Loi sur les transports, à la Loi concernant la taxe sur les carburants, à la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds, à la Loi concernant les services de transport par taxi ou à la Loi sur les transports routiers (Canada).

Le **rapport d'infraction général** est rédigé et transmis au ministère concerné (ministère de la Justice, ministère des Transports, ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs ou Revenu Québec) pour qu'il intente des poursuites contre un contrevenant. Ce type de rapport est produit systématiquement par les contrôleurs routiers en entreprise lorsqu'ils constatent une infraction et, à l'occasion, par les contrôleurs routiers sur route s'ils constatent qu'une infraction a été commise et qu'aucun constat d'infraction ne peut être remis immédiatement au défendeur ou à son représentant.

Le **rapport d'inspection en entreprise (RIE)** est remis à une personne responsable de l'entreprise à la suite d'une inspection. Il contient un résumé des principales observations et lacunes constatées et, le cas échéant, des recommandations afin de les corriger.

Un **sommaire d'inspection** est rédigé par les contrôleurs routiers en entreprise à la suite d'une inspection. Le déroulement, les résultats de l'inspection et, le cas échéant, les infractions constatées et les recommandations du contrôleur sont décrits dans le sommaire d'inspection, lequel est joint au rapport d'infraction général. S'il n'y a aucune infraction, le sommaire est conservé au service du contrôle routier de la région.

#### *Autres définitions*

La **conformité du véhicule** est constatée lorsque l'ensemble des mesures prises au cours des contrôles sur route a permis de s'assurer que le mouvement de transport peut se poursuivre dans le respect des lois et des règlements.

Un **mandat** est un contrat qui lie la Société et un mandataire. Il existe deux types de contrats : l'un relatif aux véhicules lourds (plus de 3 000 kg) et l'autre, relatif aux véhicules légers (3 000 kg ou moins). Un contrat peut être assorti d'une ou de plusieurs annexes permettant au mandataire d'exploiter une unité mobile ou d'offrir des services d'expertise technique pour le compte de la Société.

Les **mandataires en vérification mécanique** sont accrédités par la Société pour effectuer, contre rémunération, la vérification mécanique des véhicules visés par le Programme de vérification mécanique obligatoire et pour confirmer la conformité d'un véhicule à la suite de la délivrance d'un certificat de vérification mécanique indiquant une défectuosité mineure ou majeure.

Un **mouvement de transport** se définit comme le déplacement d'un véhicule transportant des personnes ou des biens entre son point de départ et sa destination.

Le **transport de personnes** inclut le transport par autobus ou par minibus, le transport par taxi ou par limousine ainsi que le transport scolaire effectué par un véhicule routier.

Le **transport de biens** a trait à tout type de transport de biens, de marchandises ou d'équipements. Sont également inclus dans cette catégorie les véhicules-outils circulant sur le réseau routier.

