

Plan d'action 2009

CONTRÔLE
ROUTIER
QUÉBEC



100 ANS
D'HISTOIRE

60 ANS DE
SPÉCIALISATION



Plan d'action 2009

CONTRÔLE
ROUTIER
QUÉBEC



MOT DU VICE-PRÉSIDENT ET DIRECTEUR GÉNÉRAL

Ayant joint l'équipe de Contrôle routier Québec depuis mai dernier, j'ai le privilège de vous présenter son plan d'action 2009. De nombreux défis ont été relevés en 2008, et nous consacrons maintenant nos efforts à l'atteinte des objectifs et cibles fixés pour 2009.

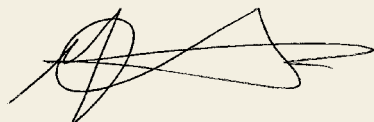
Le Plan d'action 2009 de Contrôle routier Québec se veut un plan transitoire. Comparativement à ceux des années antérieures, il offre une formule allégée qui mise sur les quatre axes prioritaires d'intervention de l'agence. Il s'inscrit dans la continuité du Plan d'action 2008 de Contrôle routier Québec et de la plupart des orientations du Plan stratégique 2006-2010 de la Société de l'assurance automobile du Québec.

Ce plan est transitoire parce qu'en 2009, nous poursuivons, en collaboration avec les gestionnaires de Contrôle routier Québec, la démarche stratégique amorcée en 2008 afin d'actualiser les orientations de l'agence. À l'automne 2008, cette démarche a permis de consolider notre vision organisationnelle et de la dévoiler à notre personnel. La vision et les orientations qui en émaneront en 2009 permettront d'offrir un plan d'action 2010 aux couleurs de Contrôle routier Québec.

En consultant le présent plan d'action, vous constaterez que 2009 sera une année de consolidation des acquis et de lecture de notre agence et de son environnement. En tant qu'acteur indispensable, nous continuerons à poser des actions concrètes afin de contribuer à rendre les routes du Québec les plus sécuritaires au monde, et ce, tant par nos interventions que par notre présence active auprès de l'industrie et de nos partenaires. Nous effectuerons également plusieurs travaux pour optimiser notre performance organisationnelle. Dans chacune de nos actions, nous nous préoccupons de nos quatre axes prioritaires, soit la prévention et la sensibilisation, la communication, l'application des lois et règlements ainsi que la recherche.

Je tiens à souligner la participation des gestionnaires de Contrôle routier Québec à l'élaboration de ce plan d'action. Par ailleurs, j'invite une fois de plus chaque membre de l'équipe de Contrôle routier Québec à continuer de travailler avec professionnalisme, plaisir et fierté. Grâce à la contribution de chacun, nous relèverons les plus grands défis.

Le vice-président et directeur général – Contrôle routier



Yves Charette

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	5
1. CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC	6
1.1. Mission	6
1.2. Valeurs	7
1.3. Vision	7
1.4. Axes d'intervention prioritaires	7
1.5. Clientèle	8
1.6. Partenaires	8
1.7. Produits et services	8
1.8. Organisation administrative	10
2. CONTEXTE ET ENJEUX ORGANISATIONNELS	12
2.1. Amélioration de la sécurité routière	12
2.2. Optimisation des façons de faire et de la performance organisationnelle	12
2.2.1. Liens entre Contrôle routier Québec et l'industrie du transport routier	12
2.2.2. Rationalisation de l'effectif et équilibre financier	13
2.3. Respect et mobilisation du personnel	13
3. PLAN D'ACTION 2009	14
3.1. Présentation des orientations, des objectifs et des cibles du plan d'action	14
3.2. Facteurs de contingence	18
4. SUIVI DES RÉSULTATS ET REDDITION DE COMPTES	19
4.1. Suivi des résultats	19
4.2. Reddition de comptes	19
ANNEXE	20

INTRODUCTION

Le Plan d'action 2009 de l'agence gouvernementale Contrôle routier Québec s'inscrit dans la continuité des objectifs établis dans son Plan d'action 2008, tout en s'harmonisant avec les orientations du Plan stratégique 2006-2010 de la Société de l'assurance automobile du Québec.

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 un plan d'action annuel, un rapport annuel de gestion et une convention de performance et d'imputabilité.

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

1.1 Mission

Contrôle routier Québec est une agence qui relève de la Société de l'assurance automobile du Québec, laquelle relève elle-même du ministre des Transports du Québec. La responsabilité de l'agence consiste à contrôler le transport routier des personnes et des biens au Québec. Son mandat est principalement de s'assurer que, sur la route et en entreprise, les dispositions législatives et réglementaires relatives au transport des personnes et des biens sont respectées 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 propriétaires et conducteurs de taxi. Les actions de l'agence ont pour objectif d'accroître la conformité des véhicules et la sécurité des usagers de la route. L'agence voit à l'application d'une partie ou de la totalité des dispositions des lois énumérées ci-dessous et de leurs règlements :

- Code de la sécurité routière (LRQ, c. C-24.2);
- Code criminel (LRC [1985], c. 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 (LRC [1996], c. 19);
- Loi sur les transports routiers (LRC [1985], c. 29 [3^e suppl.]);¹;
- Loi sur la qualité de l'environnement (LRQ, c. Q-2).

De plus, la Société a confié à l'agence des mandats supplémentaires, soit reconnaître, soutenir et contrôler les propriétaires dont le Programme d'entretien préventif (PEP) est reconnu, ainsi que recruter, soutenir et contrôler les mandataires qui effectuent pour le compte de la Société des vérifications mécaniques, des vérifications photométriques et des expertises techniques.

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 :

- 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 concernant la vision, les orientations, les objectifs et les indicateurs de performance de l'agence.

1. Il s'agit du titre abrégé de la loi. Le titre complet se lit : Loi concernant les transports routiers effectués par des entreprises extra-provinciales (Loi de 1987 sur les transports routiers).

1.2 Valeurs

L'agence adhère aux trois valeurs organisationnelles de la Société², soit la rigueur, la cohérence et le respect. Elles guident chacun des membres de son personnel dans sa prise de décision et dans ses relations professionnelles.

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.

Cohérence

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

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.

1.3 Vision

À l'automne 2008, Contrôle routier Québec s'est officiellement doté d'une vision. Cette vision consolide la philosophie de gestion et les aspirations qui le guident depuis plusieurs années.

Contrôle routier Québec, par son expertise unique, est reconnu comme la référence dans le domaine du transport des personnes et des biens et comme un acteur indispensable afin que les routes du Québec soient les plus sécuritaires au monde, par l'engagement, les compétences et le professionnalisme de chaque membre de son équipe.

1.4 Axes prioritaires d'intervention

Contrôle routier Québec entend remplir sa mission et concrétiser sa vision en basant ses activités sur quatre axes prioritaires d'intervention, soit la prévention et la sensibilisation, les communications, l'application des lois et des règlements ainsi que la recherche.

La prévention et la sensibilisation

Contrôle routier Québec encourage et favorise des comportements respectueux des lois et des règlements et appuie l'industrie du transport des personnes et des biens dans la recherche de solutions pour réduire les risques inhérents à l'usage de la route.

Les communications

Contrôle routier Québec désire renseigner les transporteurs, les partenaires, les citoyens et les employés pour favoriser l'échange d'information afin de résoudre les problèmes, d'assurer le suivi des actions et de maintenir une relation de confiance, notamment par l'entremise de tables de concertation régionale et du comité consultatif.

Application des lois et des règlements

L'agence doit appliquer des stratégies de contrôle afin d'agir sur les situations ou les comportements à risque par des mesures pénales ou limitatives.

La recherche

Contrôle routier Québec analyse son environnement et celui de l'industrie en vue de déployer de meilleures pratiques d'affaires.

2. SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC, *Plan stratégique 2006-2010 de la Société de l'assurance automobile du Québec*, Québec, La Société, 2006, p. 14.

1.5 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 des personnes et des biens. Outre les citoyens, des organisations bénéficient, par l'action de l'agence, d'une sécurité accrue sur les routes, soit :

- 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.

1.6 Partenaires

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

- le ministère des Transports du Québec;
- le ministère du Revenu du Québec;
- le ministère de la Sécurité publique du Québec;
- la Commission des transports du Québec;
- le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs du Québec;
- la Sûreté du Québec et les services de police municipaux.

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

1.7 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, notamment en matière de sécurité routière, de protection du réseau routier et d'environnement (matières dangereuses, heures de conduite, émissions polluantes, droit de circuler, permis spéciaux, etc.). L'agence s'assure également de répondre aux besoins de sa clientèle et aux préoccupations en matière de sécurité routière. Par ses produits et services, elle assure à tous les transporteurs un traitement équitable.

L'agence fournit les différents services³ brièvement décrits ci-dessous.

Le contrôle sur route consiste principalement à effectuer des activités régulières de patrouille et de contrôle en site fixe, à partir d'une stratégie opérationnelle qui se résume de la manière suivante : cibler les mouvements de transport des personnes et des biens susceptibles d'être non conformes à la réglementation. De plus, un cadre de référence est utilisé pour organiser différentes opérations spéciales qui sont de trois types : les opérations ciblant la non-conformité, les études de la conformité ainsi que les opérations de sensibilisation.

Les principaux produits qui se rattachent au contrôle sur route sont : le rapport d'infraction général (RIG), le constat d'infraction (CST), 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) et le rapport d'intervention sur route (RIR).

³ . Pour connaître en détail les produits qui se rapportent à chacun de ces services, voir l'annexe.

Le contrôle en entreprise est effectué à partir d'une stratégie opérationnelle qui cible les entreprises de transport des personnes et des biens de même que les mandataires en vérification mécanique susceptibles d'être non conformes. Cette stratégie est basée notamment sur les plaintes, les dénonciations, les signalements des contrôleurs routiers sur route et les dossiers sur le comportement des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds tenus par la Société en vertu de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds.

Les principaux produits qui se rattachent au contrôle en entreprise sont : le rapport d'infraction général en entreprise (RIGE), le certificat de vérification mécanique (CVM) et le rapport d'inspection en entreprise (RIE).

Le programme d'assurance qualité encadrant le Programme de vérification mécanique obligatoire (PVMO) consiste, avec la collaboration des partenaires de la Société, à former le personnel des mandataires en vérification mécanique et à fournir un soutien téléphonique concernant l'application des normes réglementaires et des règles administratives. À l'aide des contrôles sur route et en entreprise, Contrôle routier Québec vérifie la qualité des produits et services des mandataires et collige des renseignements à cet égard et veille au respect de leurs obligations contractuelles.

Les principaux produits qui se rattachent à ce mandat sont : le *Guide du mandataire*, les bulletins techniques et d'information ainsi que l'application SAAQ-clic qui permet de rédiger les certificats de vérification mécanique (CVM).

Le programme d'assurance qualité encadrant le Programme d'entretien préventif (PEP) consiste à donner de l'information et du soutien aux propriétaires de véhicules concernant les normes réglementaires et la façon de faire reconnaître leur PEP. Lorsque Contrôle routier Québec étudie une demande, il vérifie les dossiers d'entretien préventif et l'état mécanique des véhicules. Si le programme de l'entreprise répond aux normes, il le reconnaît et exempte l'entreprise des vérifications mécaniques périodiques chez les mandataires. À l'aide des contrôles sur route et en entreprise, il veille au respect des normes d'entretien préventif.

Les principaux produits qui se rattachent à ce mandat sont : le *Guide de l'entreprise PEP* et les formulaires pour remplir une demande.

Les tables de concertation régionale en contrôle routier et en sécurité routière ont pour objectif de réunir les partenaires gouvernementaux et municipaux ainsi que ceux de l'industrie du transport des personnes et des biens afin de développer, dans une approche fondée sur la concertation, une compréhension commune des préoccupations en matière de sécurité routière et de convenir ensemble de solutions adaptées aux réalités régionales.

La prévention et la sensibilisation en matière de sécurité routière consistent à mettre à la disposition des partenaires et de la clientèle de Contrôle routier Québec un ensemble de moyens pour faire connaître la réglementation et les façons de s'y conformer : conférences, ateliers, séances d'information, journées portes ouvertes, publications, textes dans les médias spécialisés, entrevues dans les médias, etc.

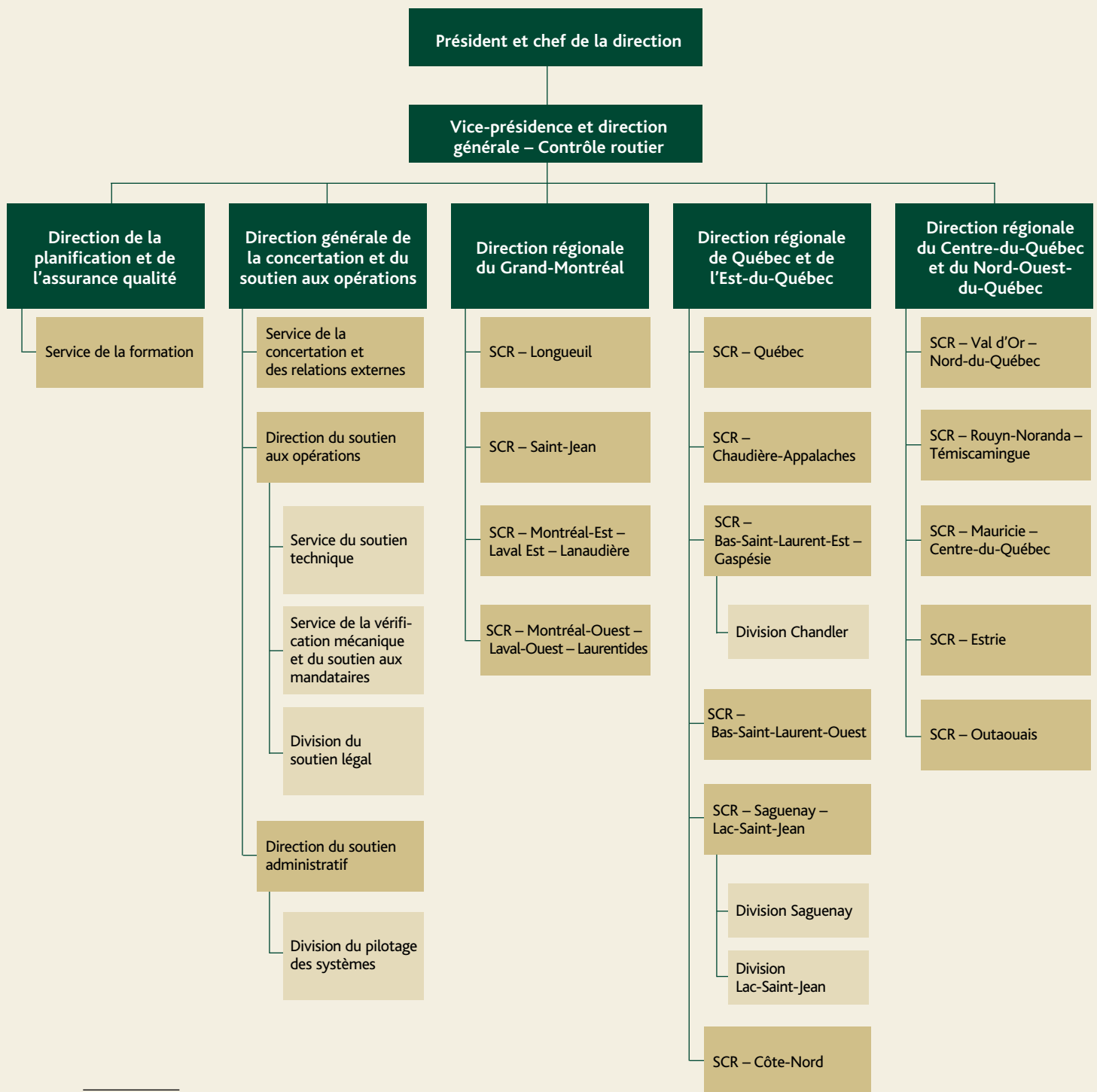
1.8 Organisation administrative

Pour fournir ses produits et services avec un maximum d'efficacité, Contrôle routier Québec peut compter sur cinq directions qui relèvent du vice-président et directeur général :

- Direction de la planification et de l'assurance qualité;
- Direction générale de la concertation et du soutien aux opérations;
- Direction régionale du Grand-Montréal;
- Direction régionale de Québec et de l'Est-du-Québec;
- Direction régionale du Centre-du-Québec et du Nord-Ouest-du-Québec.

L'ORGANIGRAMME

au 31 décembre 2008



Note: SCR signifie « Service de contrôle routier ».

Devant la nécessité de toujours améliorer le bilan routier et d'offrir encore plus de services appropriés et de qualité malgré des ressources restreintes, Contrôle routier Québec fait siens les enjeux organisationnels suivants qui guideront ses actions tout au long de l'année 2009 :

- 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.

2.1 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. En effet, l'agence s'est affairée, depuis sa création, à assurer la sécurité des usagers de la route par le contrôle d'un nombre grandissant de véhicules lourds sur les routes et dans les entreprises du Québec.

Comme le souligne la Société dans son Plan stratégique 2006-2010, malgré que, de 1978 à 2001, il y ait eu une réduction du nombre de victimes de la route, on assiste depuis à une détérioration de l'ensemble du bilan routier. Pour relever le défi qui consiste à inverser la tendance à la hausse du bilan routier observée au début des années 2000, le ministre des Transports du Québec a décidé de réunir, depuis 2005, différents partenaires, dont Contrôle routier Québec, à la Table québécoise de la sécurité routière afin de chercher les mesures les plus innovatrices à mettre en place pour réduire le nombre de victimes de la route.

Contrôle routier Québec adhère sans conteste à l'objectif d'améliorer de façon notable la sécurité routière au Québec. Pour y arriver, il entend optimiser ses interventions sur la route et en entreprise.

2.2 Optimisation des façons de faire et de la performance organisationnelle

2.2.1 Liens entre Contrôle routier Québec et l'industrie du transport routier

Contrôle routier Québec travaille particulièrement avec l'industrie du transport routier des personnes et des biens 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 en ce qui a trait au type et à la taille des entreprises qui y agissent qu'aux différentes régions concernées. Parmi les 56 000 transporteurs circulant au Québec, 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 connaître les préoccupations de chacun, un comité consultatif composé notamment d'associations de l'industrie a été formé en 2001. De plus, pour discuter des problématiques et des réalités régionales, quatre tables de concertation régionale ont été mises en place aux quatre coins du Québec. Dans la même optique, le travail de promotion du rôle des contrôleurs routiers et l'amélioration continue de la connaissance de leur clientèle devront se poursuivre tout au long de l'année 2009. Enfin, l'agence entend faire connaître et

reconnaître son rôle d'acteur indispensable de première ligne en matière de sécurité routière auprès de ses partenaires et de sa clientèle principale du domaine du transport routier de personnes et de biens, et ce, par sa présence à certains événements et l'organisation de journées portes ouvertes.

2.2.2 Rationalisation de l'effectif et équilibre financier

L'orientation gouvernementale visant à réduire l'effectif de l'État et à 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 son côté, Contrôle routier Québec devra également rationaliser les ressources de son organisation. Toutefois, devant les exigences liées à l'offre de services et de produits appropriés et de qualité, il entend maximiser ses standards de qualité et ses façons de faire afin de mieux cibler ses interventions dans le contexte d'un contrôle juste et équitable.

2.3 Respect et mobilisation du personnel

Contrôle routier Québec est conscient d'exiger des efforts soutenus tant de son personnel opérationnel que de son personnel de soutien pour travailler sur les différents enjeux qu'il doit considérer et atteindre les objectifs qu'il s'est fixés. En ce sens, des actions seront mises en place pour reconnaître l'apport de chacun à la réussite de sa mission.

Les objectifs du Plan d'action 2009 de Contrôle routier Québec ont été déterminés dans la continuité de son Plan d'action 2008 et du Plan stratégique 2006-2010 de la Société. De plus, l'effectif et les ressources financières, matérielles et informationnelles ont été pris en considération pour établir les résultats à atteindre. Le plan d'action qui suit présente donc les objectifs opérationnels et les actions à accomplir (cibles à atteindre).

3.1 Présentation des orientations, des objectifs et des cibles du plan d'action

L'ensemble des objectifs de Contrôle routier Québec, ses cibles et ses indicateurs sont présentés dans les tableaux suivants. Afin de préciser les liens et la cohérence entre le Plan d'action 2009 de Contrôle routier Québec et le Plan stratégique 2006-2010 de la Société, les orientations et les objectifs stratégiques précèdent les objectifs de l'agence.

PREMIÈRE ORIENTATION STRATÉGIQUE DE LA SOCIÉTÉ Réduire le nombre de victimes de la route			
Objectifs stratégiques 2006-2010 de la Société	Objectifs de Contrôle routier Québec pour 2009	Cibles en 2009	Indicateurs
<p>OBJECTIF 1.1.1 : Participer activement à l'élaboration et à la mise en œuvre de la stratégie gouvernementale en sécurité routière.</p>	<p>1.1.1.1 Dans notre champ d'expertise, être un membre actif de la mise en œuvre des initiatives en sécurité routière visant l'atteinte des objectifs gouvernementaux.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ A. Recenser les différentes tables et évaluer la pertinence que l'agence y siège. ■ B. Participer aux rencontres de la Table gouvernement-industrie et de la Table québécoise de la sécurité routière. ■ C. Contribuer à la mise en œuvre des initiatives en sécurité routière. ■ D. Promouvoir l'agence comme la référence dans le domaine du transport des personnes et des biens. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ État d'avancement des travaux. ■ Nombre de rencontres de la Table gouvernement-industrie. ■ Nombre de rencontres de la Table québécoise de la sécurité routière. ■ Nombre de projets auxquels l'agence a participé. ■ Plan de communication réalisé.

Objectifs stratégiques 2006-2010 de la Société	Objectifs de Contrôle routier Québec pour 2009	Cibles en 2009	Indicateurs
<p>OBJECTIF 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.</p>	<p>1.1.2.1 Contribuer à rendre les routes du Québec les plus sécuritaires au monde.</p>	<p>A. Effectuer des interventions spécifiques à l'égard du transport de personnes et de biens.</p> <p>B. Effectuer des opérations provinciales et régionales adaptées au milieu et au contexte.</p> <p>C. Se doter de moyens pour identifier les causes des accidents impliquant des véhicules lourds.</p>	<p>Nombre d'interventions réalisées sur route selon la méthode nord-américaine de la CVSA.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'interventions sur route impliquant un véhicule appartenant à une entreprise accréditée PEP. • Nombre d'interventions sur route impliquant un véhicule appartenant à une entreprise dont la vérification mécanique est effectuée chez un mandataire contre rémunération. <p>Nombre d'interventions en entreprise.</p> <p>Nombre de dossiers conducteurs vérifiés.</p> <p>Nombre de dossiers véhicules vérifiés.</p> <p>Nombre d'opérations provinciales et régionales effectuées.</p> <p>État d'avancement des travaux.</p>
<p>OBJECTIF 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.</p>	<p>1.2.1 Maintenir la concertation et le rapprochement en matière de sécurité routière et de contrôle routier entre les divers acteurs concernés par le transport des personnes et des biens.</p>	<p>A. Mettre en œuvre des actions régionales en concertation avec les différents acteurs concernés.</p> <p>B. Faire une évaluation complète des tables de concertation régionale.</p>	<p>Nombre d'activités effectuées.</p> <p>Bilan sur l'évaluation des tables déposés.</p>

DEUXIÈME ORIENTATION STRATÉGIQUE DE LA SOCIÉTÉ

Orienter les activités et la prestation de services en fonction des besoins et des attentes des clientèles, ainsi que des ressources disponibles

Objectif stratégique 2006-2010 de la Société	Objectifs de Contrôle routier Québec pour 2009	Cibles en 2009	Indicateurs
<p>OBJECTIF 2.1 : À compter de l'année 2008, assurer l'acquisition continue des connaissances pertinentes sur la clientèle.</p>	<p>2.1.1 Être à l'écoute des besoins, des préoccupations et des attentes de l'industrie et de nos partenaires à l'égard de Contrôle routier Québec.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ A. Maintenir actif le comité consultatif. ■ B. Recueillir des données pour mieux connaître l'industrie et nos partenaires. ■ C. Être à l'affût des changements dans les enjeux politiques, économiques et technologiques de l'industrie du transport. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nombre de rencontres tenues par le comité consultatif. ■ Nombre de sondages administrés. ■ Rapport sur la lecture de l'environnement produit.
	<p>2.1.2 Agir en matière de prévention et de sensibilisation auprès de propriétaires, d'exploitants et de conducteurs de véhicules lourds.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Tenir des activités d'information et de sensibilisation. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nombre de journées portes ouvertes. ■ Nombre d'articles publiés dans des revues spécialisées.

TROISIÈME ORIENTATION STRATÉGIQUE DE LA SOCIÉTÉ

Contribuer à la simplification de l'accès aux services publics

Cette troisième orientation stratégique de la Société ne nécessite pas la participation de Contrôle routier Québec.

QUATRIÈME ORIENTATION STRATÉGIQUE DE LA SOCIÉTÉ | Assurer l'équilibre financier

Objectif stratégique 2006-2010 de la Société	Objectif de Contrôle routier Québec pour 2009	Cible en 2009	Indicateur
<p>Les objectifs liés à cette orientation stratégique de la Société ne nécessitent pas la participation de Contrôle routier Québec.</p> <p>Toutefois, l'agence a la préoccupation de maintenir son équilibre financier et s'est donné un objectif.</p>	4.1.1 Respecter l'équilibre financier de Contrôle routier Québec.	■ Avoir un budget équilibré.	■ Équilibre budgétaire atteint.

CINQUIÈME ORIENTATION STRATÉGIQUE DE LA SOCIÉTÉ | Optimiser nos façons de faire

Objectif stratégique 2006-2010 de la Société	Objectifs de Contrôle routier Québec pour 2009	Cibles en 2009	Indicateurs
<p>OBJECTIF 5.1 : D'ici la fin de l'année 2010, à la suite d'un examen critique, avoir éliminé ou reconfiguré les activités pertinentes de la Société.</p>	5.1.1. Recenser, décrire et évaluer toutes les activités de Contrôle routier Québec.	■ Procéder à l'examen critique de l'ensemble des activités déjà décrites de Contrôle routier Québec.	■ Priorisation des activités à optimiser effectuée.
	5.1.2 Doter Contrôle routier Québec d'outils efficaces pour assurer une performance organisationnelle optimale.	<ul style="list-style-type: none"> ■ A. Doter Contrôle routier Québec d'un cadre de référence en assurance qualité. ■ B. Outiller Contrôle routier Québec pour comparer sa performance avec celle d'organisations équivalentes dans le monde. ■ C. Développer un processus de veille pour trouver des programmes de financement de la recherche. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Cadre de référence élaboré. ■ Éléments de comparaison et critères déterminés. ■ État d'avancement des travaux.

Objectif stratégique 2006-2010 de la Société	Objectifs de Contrôle routier Québec pour 2009	Cibles en 2009	Indicateurs
OBJECTIF 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 Élaborer un plan de développement professionnel.	<ul style="list-style-type: none"> ■ A. Produire un état de situation sur les problématiques liées au développement professionnel. ■ B. Prévoir la relève du personnel de Contrôle routier Québec. ■ C. Se doter d'outils pour assurer le transfert d'expertise. ■ D. Développer les compétences du personnel de Contrôle routier Québec. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ État de situation déposé. ■ Plan de relève élaboré. ■ Programme d'accompagnement professionnel pour le nouveau personnel opérationnel et administratif et pour le personnel promu élaboré. ■ Outils pertinents mis en place. ■ Mode d'évaluation des outils produits élaboré. ■ Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation de la main-d'œuvre.
	6.2.2 Encourager une culture de la reconnaissance.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Maintenir actif le comité sur la reconnaissance. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nombre de rencontres tenues. ■ Types d'activités réalisées.

3.2 Facteurs de contingence

Un certain nombre de facteurs externes à l'agence peuvent influencer sur le degré d'atteinte des objectifs énoncés dans le Plan d'action 2009. Ces facteurs de contingence sont présentés ci-dessous dans le but d'expliquer des écarts potentiels entre les objectifs et les résultats obtenus en fin d'exercice financier. Cela devrait permettre une interprétation fiable des résultats au moment de la reddition de comptes. Ces facteurs de contingence sont notamment :

- la modification du cadre législatif et réglementaire relatif aux activités de la Société et de l'agence;
- des changements importants touchant l'industrie du transport routier qui pourraient survenir en cours d'exercice;
- des changements concernant l'organisation du travail qui pourraient survenir à la suite d'une modification des objectifs de gestion de la main-d'œuvre gouvernementale.

SUIVI DES RÉSULTATS ET REDDITION DE COMPTES

4.1 Suivi des résultats

Trois mécanismes de suivi des résultats permettent aux gestionnaires de Contrôle routier Québec d'adapter leurs actions afin d'atteindre les objectifs fixés dans le plan d'action. Ces mécanismes sont les suivants :

- un tableau de bord, qui donne une vue d'ensemble des activités opérationnelles : il est mis à jour chaque semaine et est accessible à l'ensemble des gestionnaires de l'agence;
- un sommaire exécutif, qui contient les résultats relatifs aux indicateurs de performance et d'autres résultats opérationnels soumis mensuellement aux gestionnaires;
- un suivi trimestriel, sous forme de fiches descriptives, qui est produit pour chacun des objectifs fixés dans le plan d'action, que cet objectif soit opérationnel ou de nature administrative.

4.2 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 la gestion de ses ressources est produit annuellement et soumis au ministre des Transports du Québec, pour dépôt à l'Assemblée nationale.

À noter que le Plan d'action 2009 de l'agence Contrôle routier Québec et ses autres documents publics peuvent être consultés sur le site Web de la Société.

ANNEXE

Définitions

Avis de vérification d'un véhicule routier

Un **avis de vérification d'un véhicule routier (AVVR)** est un avis prescrivant un délai de 48 heures pour que le propriétaire soumette son véhicule à une vérification mécanique lorsqu'un contrôleur routier a des motifs de croire que le véhicule a été modifié (dans le sens de l'article 214 du Code de la sécurité routière) ou qu'il présente un danger. Cet avis est également utilisé pour obliger un propriétaire à soumettre son véhicule à une vérification photométrique des vitres situées de chaque côté du poste de conduite.

Bulletin d'information

Le **bulletin d'information** a pour but d'apporter des précisions quant aux procédures à suivre pour vérifier les composantes des véhicules soumis à la vérification mécanique obligatoire.

Bulletin technique

Le **bulletin technique** a pour but d'informer les détenteurs du *Guide du mandataire* de l'entrée en vigueur d'une nouvelle politique ou d'une nouvelle norme relativement à la mise en œuvre du Programme de vérification mécanique obligatoire (PVMO). Un bulletin technique est également émis lorsqu'il y a une modification ou pour apporter des précisions quant à l'interprétation à donner aux normes ou aux politiques en vigueur.

Certificat de reconnaissance du Programme d'entretien préventif

Le **certificat de reconnaissance du Programme d'entretien préventif (PEP)** confirme qu'une entreprise propriétaire de véhicules routiers répond aux normes du Programme d'entretien préventif. Ce certificat est délivré à la suite d'une évaluation effectuée en entreprise par le Service de la vérification mécanique et du soutien aux mandataires.

Certificat de vérification mécanique

Le **certificat de vérification mécanique (CVM)** est rédigé par le contrôleur routier sur route ou le contrôleur routier en entreprise lorsqu'il constate, à l'occasion d'une vérification sur route ou en entreprise, des déficiences majeures ou mineures selon le Règlement sur les normes de sécurité des véhicules PEP routiers, ou encore par la personne désignée par la Société dans le cadre d'une inspection pour obtenir un certificat reconnaissant le programme d'entretien préventif de l'entreprise. Les certificats de vérification mécanique sont également délivrés par des mandataires de la Société à la suite d'une vérification mécanique effectuée conformément au Programme de vérification mécanique obligatoire.

Certificat d'immatriculation temporaire

Le **certificat d'immatriculation temporaire** autorise la mise en circulation d'un véhicule routier sur un chemin public pour une période 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 une autre administration.

Certificat restreint

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'International Fuel Tax Agreement (IFTA) ou qui n'a pas de certificat de voyage occasionnel.

Commercial Vehicle Safety Alliance

La **Commercial Vehicle Safety Alliance (CVSA)** est une institution qui prescrit une méthode d'inspection rigoureuse des véhicules lourds adoptée par l'ensemble des administrations nord-américaines.

Conformité d'un mouvement de transport

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

Constat d'infraction

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).

Guide de l'entreprise PEP

Le **Guide de l'entreprise PEP** s'adresse à tout propriétaire ou tout locataire à long terme (un an et plus) d'un ou de plusieurs véhicules soumis à la vérification mécanique périodique obligatoire désireux de faire reconnaître son programme d'entretien préventif. Il décrit les exigences relatives au Programme d'entretien préventif (PEP) ainsi que ses modalités d'application permettant de faire reconnaître son programme d'entretien préventif.

Guide du mandataire

Le **Guide du mandataire** est conçu pour aider le mandataire à assumer adéquatement les obligations que la Société de l'assurance automobile du Québec lui confie dans le mandat de vérification mécanique et photométrique des véhicules routiers.

Ce guide contient les procédures que le mandataire doit suivre pour remplir les obligations décrites dans le cahier des charges ainsi que dans le contrat qu'il a signé avec la Société.

Mandataire en vérification mécanique

Le **mandataire en vérification mécanique** est accrédité par la Société pour effectuer, contre rémunération, la vérification mécanique des véhicules visés par les dispositions législatives et réglementaires 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, le cas échéant.

Mandat en vérification mécanique

Un **mandat en vérification mécanique** est un contrat qui lie la Société et un mandataire. Il existe deux types de contrats: l'un est relatif aux véhicules lourds (plus de 3 000 kg); l'autre, 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.

Mouvement de transport

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

Rapport d'infraction général

Le **rapport d'infraction général** est rédigé et transmis au ministère visé (ministère de la Justice du Québec, ministère des Transports du Québec, ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs du Québec ou ministère du Revenu du 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. Lorsque ce rapport est remis en entreprise, il prend le nom de **rapport d'infraction général en entreprise (RIGE)**.

Rapport d'inspection en entreprise

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 pour les corriger.

Rapport d'intervention sur route

Le **rapport d'intervention sur route (RIR)** est un document qui vise à informer par écrit les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds de l'ensemble des vérifications effectuées, conformes ou non, par des contrôleurs routiers pendant une intervention.

SAAQ-clic

Les services de l'application **SAAQ-clic** offerts sur inforoute par la Société de l'assurance automobile du Québec sont principalement destinés aux mandataires en vérification mécanique. Ils concernent le traitement des certificats de vérification mécanique (CVM) délivrés et les services qui leur sont rattachés. À la suite d'une vérification mécanique, le mandataire doit consigner l'état du véhicule dans un rapport de vérification mécanique. Le formulaire électronique prévu à cet effet est aussitôt transmis à la Société par inforoute.

Sommaire d'inspection

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 y sont décrits.

Transport de biens

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.

Transport de personnes

Le **transport de personnes** inclut le transport par autobus ou par minibus, le transport par taxi ou par limousine et le transport scolaire effectué avec un véhicule routier circulant sur le réseau routier.

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

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

Dépôt légal 1^{er} trimestre 2009

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

