

Plan 2013 / 2017 stratégique

Commission
des transports
du Québec



Table des matières

Le message du président.....	3
La présentation de la Commission	4
Sa mission	4
Sa vision	4
Ses valeurs	4
Ses secteurs d'activité	5
Le contexte et les enjeux.....	8
Enjeu : Un transport sécuritaire et de qualité qui répond aux besoins des usagers.....	8
Enjeu : Des services de qualité	10
Le suivi du plan stratégique	11
Le tableau synoptique.....	12

« Dans ce document, la forme masculine est employée. Ce choix vise à alléger le texte et ne reflète aucune intention discriminatoire. »

Le message du président

Le transport est un secteur hautement névralgique, car il soutient l'évolution de l'économie québécoise et contribue à la qualité de vie et à la mobilité des citoyens. Le rôle de la Commission des transports y est primordial puisque celle-ci veille, en collaboration avec ses partenaires, à la sécurité et à la qualité des services de transport.



Ainsi, la Commission encadre l'industrie du transport en délivrant des permis et en tenant à jour les registres auxquels les transporteurs doivent s'inscrire pour effectuer du transport au Québec. En tant que tribunal administratif, elle intervient afin de modifier le comportement des transporteurs qui n'agissent pas de façon sécuritaire ou qui n'offrent pas des services de qualité et elle peut au besoin retirer leur privilège de faire du transport. Elle intervient également auprès des conducteurs de véhicules lourds à risque afin de les amener à modifier leur comportement. Elle agit dans tous les secteurs de transport, sauf le transport aérien. Elle contribue en outre à l'évolution de l'encadrement du transport en participant à diverses tables de concertation et en fournissant au ministère des Transports l'information requise pour soutenir l'évolution de la législation.

La Commission a célébré en 2013 son 40^e anniversaire, ce qui confirme la pertinence et la qualité du rôle qu'elle a joué et qu'elle continue de remplir dans le secteur du transport au Québec. Tout au long de ces années, notamment dans ses fonctions de tribunal administratif, elle a privilégié les plus hautes valeurs en matière d'éthique et d'intégrité.

La Commission est une organisation performante et novatrice. Elle veille à fournir à sa clientèle des services répondant à l'évolution de ses besoins, notamment par une gamme étendue de services en ligne. Elle mise sur la mobilisation et la compétence de son personnel. Elle dispose d'outils technologiques de pointe alors qu'elle vient d'implanter avec succès son nouveau système informatique intégré de mission. Grâce à ce système, la Commission est l'un des premiers tribunaux administratifs en mesure d'agir entièrement sans papier.

Afin de soutenir l'évolution de ses orientations et de ses façons de faire, la Commission est constamment à l'écoute des attentes du gouvernement, de ses partenaires et de l'industrie du transport. C'est en tenant compte de ces attentes et en portant une attention particulière aux principes de développement durable qu'elle a élaboré le présent Plan stratégique, que j'ai l'honneur de présenter.

Ce plan stratégique vise deux grandes finalités, soit la sécurité et la qualité des services de transport, ainsi que la qualité des services offerts à notre clientèle. Pour répondre à ces défis, la Commission s'est dotée d'orientations, décrites dans ce document, qui guideront ses actions au cours des prochaines années.

Je compte sur l'engagement, le dynamisme et la compétence du personnel pour mener à bien le Plan stratégique 2013-2017.

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

Daniel Bureau, [Président](#)

La présentation de la Commission

Sa mission

La Commission des transports du Québec est un tribunal administratif qui, en tant qu'organisme de régulation, agit auprès des transporteurs par des décisions et des interventions de nature administrative.

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

Sa vision

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

Ses valeurs

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

- **Le respect de la clientèle**

Le respect se manifeste par les services de qualité offerts à notre clientèle, en réponse à ses besoins.

- **L'impartialité et l'indépendance**

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

- **La transparence**

La transparence est une valeur fondamentale de notre processus décisionnel.

- **La cohérence**

La cohérence est essentielle à la qualité de nos interventions, plus particulièrement en matière décisionnelle.

- **La rigueur**

La rigueur guide nos interventions et renforce la cohésion de nos actions. Elle rend possible l'amélioration constante des services rendus à notre clientèle.

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

L'ouverture à l'évolution de notre environnement et un dialogue constant avec les différents intervenants améliorent notre compréhension des besoins et intérêts des clientèles.

Ses secteurs d'activité

La Commission, en tant que tribunal administratif, est un organisme de régulation spécialisé dont les activités visent à accroître le comportement sécuritaire des transporteurs et à favoriser une offre de services de transport répondant aux attentes des citoyens. Elle remplit deux types de fonctions. D'une part, elle exerce des activités de régulation en rendant des décisions auprès des transporteurs. D'autre part, elle fournit divers services administratifs s'adressant tant aux transporteurs qu'à la population. Ses interventions sont encadrées par des pouvoirs et des mandats définis dans plusieurs lois et règlements régissant le transport au Québec. Elle intervient ainsi dans plusieurs secteurs de transport.

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, le tout dans une perspective d'équité pour les transporteurs. Ses actions découlent des pouvoirs qui lui sont attribués en vertu de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds. En intervenant auprès des transporteurs, la Commission contribue à améliorer le bilan routier et, par conséquent, la santé et la qualité de la vie de l'ensemble des usagers de la route. Elle mène ainsi les actions suivantes :

- elle tient et met à jour le Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds auquel toute personne visée par la Loi doit s'inscrire. Elle s'assure à ce moment que la personne respecte diverses exigences telles que l'inscription au Registre des entreprises du Québec et l'enregistrement à la Commission de la santé et de la sécurité du travail, lorsque cela est requis. Elle informe aussi tout nouveau propriétaire ou exploitant de véhicules lourds de ses obligations et responsabilités;
- elle attribue une cote de sécurité à tout nouveau propriétaire ou exploitant de véhicules lourds. Cette cote est reconnue par l'ensemble des autres administrations canadiennes;
- elle évalue le comportement de tout propriétaire, exploitant ou conducteur de véhicules lourds qui présente des risques pour la sécurité routière. Cette évaluation prend la forme d'une inspection, d'une analyse de dossier et habituellement d'une convocation à une audience avec un membre de la Commission. Par sa décision, le membre peut imposer au propriétaire, à l'exploitant ou au conducteur de véhicules lourds des conditions afin d'améliorer les déficiences constatées, et ce, pour améliorer leur comportement. Par ailleurs, si les déficiences ne peuvent être corrigées par l'imposition de conditions ou lorsque les conditions imposées ne sont pas respectées, le membre de la Commission a le pouvoir d'interdire, à un exploitant ou à un propriétaire, l'exploitation ou la mise en circulation de véhicules lourds et, dans le cas d'un conducteur, la conduite de véhicules lourds.

La présentation de la Commission

Le transport par taxi

La Commission intervient en fonction des responsabilités que lui confie la Loi concernant les services de transport par taxi. Elle contribue ainsi à la sécurité, à la qualité et à la disponibilité des services de transport par taxi sur l'ensemble du territoire québécois. Elle participe à l'efficacité économique des régions, particulièrement en milieux urbains, en établissant une tarification qui tient compte de la capacité de payer des usagers et de la rentabilité du service. Elle agit de différentes façons :

- ▀ elle délivre les permis de propriétaire de taxi et d'intermédiaire en services de transport par taxi en prenant en considération les besoins des citoyens, notamment ceux des personnes à mobilité réduite, ainsi que la rentabilité du service;
- ▀ elle fixe les tarifs en tenant compte du contexte économique des usagers et de l'industrie;
- ▀ elle établit le nombre maximal de permis de propriétaire de taxi par agglomération;
- ▀ elle peut suspendre ou révoquer un permis dans le but de corriger des comportements inappropriés et de protéger les usagers.

La Commission suit avec beaucoup d'attention l'évolution de l'industrie du transport par taxi, dans le contexte où ce secteur est affecté par des changements significatifs. Ainsi, on y observe notamment une émergence croissante de modes de transport ou de répartition alternatifs, qui viennent affecter l'industrie et remettre en question son encadrement et son mode de fonctionnement.

Le transport par autobus

En tant que régulateur économique, la Commission intervient de diverses manières dans le secteur du transport par autobus. Ses interventions, qui découlent de la Loi sur les transports, visent l'accessibilité et la qualité des services de transport offerts à la population dans les diverses régions du Québec, tout en prenant en considération les besoins des usagers et la rentabilité du service. Pour ce faire, la Commission mène les actions suivantes :

- ▀ elle délivre, aux transporteurs privés qui en font la demande, les permis de transport par autobus autorisant divers services tels le transport interurbain et le transport nolisé;
- ▀ elle approuve les tarifs de certains services de transport par autobus;
- ▀ elle autorise les modifications de parcours, d'horaires et de fréquences des voyages en vue d'assurer un service de transport répondant aux besoins de la population;
- ▀ elle peut suspendre un permis, le révoquer ou établir des restrictions à son exploitation, dans les cas où elle constate des manquements de la part du titulaire.

Le transport par autobus est un domaine qui, historiquement, a connu une relative stabilité. Toutefois, la disponibilité en région de ce mode de transport apparaît de plus en plus comme une problématique significative, alors que la rentabilité des transporteurs interurbains est affectée par différents facteurs externes, et que plusieurs de ceux-ci envisagent de modifier ou d'abolir des liaisons interrégionales. Le cas échéant, la Commission sera appelée à analyser les demandes soumises par les transporteurs qui désireront modifier leurs services.

Le camionnage en vrac

La Commission applique les dispositions régissant le courtage en services de camionnage en vrac prévues par la Loi sur les transports. Elle voit notamment à ce que les règles de régie interne et de distribution du travail soient appliquées de façon équitable pour l'ensemble des abonnés de chaque poste de courtage. Elle favorise ainsi un climat harmonieux au sein des organismes de courtage et auprès des intervenants travaillant notamment sur les chantiers de construction du réseau routier. En fonction de ses responsabilités, elle mène les actions suivantes :

- ▀ elle tient et met à jour le Registre du camionnage en vrac auquel les camionneurs doivent s'inscrire pour avoir accès à certains contrats publics de camionnage en vrac;
- ▀ elle délivre les permis autorisant le courtage en services de camionnage en vrac dans une région donnée;
- ▀ elle approuve les règlements internes des postes de courtage;
- ▀ elle peut enquêter et intervenir auprès des postes de courtage et des camionneurs qui ne respectent pas les règles applicables;
- ▀ elle peut régler un différend entre un titulaire de permis de courtage en services de camionnage en vrac et l'un de ses abonnés, par la voie de la médiation ou de l'arbitrage.

Le transport maritime

La Commission contribue à la sécurité du transport maritime de passagers en délivrant les permis aux transporteurs qui répondent aux exigences prévues par le Règlement sur le transport maritime de passagers, notamment en matière d'inspection, de capacité et de sécurité des navires et de compétence de leur équipage.

Le transport ferroviaire

La Commission délivre les certificats d'aptitude aux transporteurs qui effectuent du transport ferroviaire local et qui répondent aux exigences prévues par le Règlement sur le transport ferroviaire, notamment en matière d'assurance responsabilité.

Le contexte et les enjeux

L'analyse du bilan du Plan stratégique 2009-2013 ainsi que l'examen de l'environnement interne et externe de la Commission ont permis de dégager deux grands enjeux qui constituent les défis à relever pour les quatre prochaines années.

Dans la réalisation des orientations stratégiques qui en découlent, la Commission veillera au respect des attentes du gouvernement, notamment en se conformant aux exigences découlant de la révision et de l'évaluation permanente des programmes et en apportant toute sa collaboration. Finalement, la Commission administrera avec rigueur et de façon responsable ses ressources. Elle poursuivra ainsi ses actions en vue de minimiser ses dépenses, tout en maintenant ses effectifs à leur niveau essentiel.

ENJEU

UN TRANSPORT SÉCURITAIRE ET DE QUALITÉ QUI RÉPOND AUX BESOINS DES USAGERS

Orientation 1 – Intervenir efficacement en vue d'améliorer la sécurité du transport par véhicule lourd

La sécurité du transport par véhicule lourd est au cœur de la mission de la Commission. En concertation avec les divers intervenants en sécurité routière, dont la Société de l'assurance automobile du Québec, le ministère des Transports du Québec, Contrôle routier Québec et les corps policiers, la Commission veille à la sécurité du transport de personnes et de biens par véhicule lourd. C'est ainsi qu'elle participe notamment à la mise en œuvre de la Politique sur le transport routier des marchandises 2009-2014, qui prévoit plusieurs mesures pour atteindre cet objectif. Parmi celles-ci, on peut mentionner la sensibilisation des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds à leurs obligations, la révision des dispositions législatives afin de maintenir leur efficacité et le maintien d'une intervention rapide auprès de ceux dont le comportement présente des risques pour la sécurité routière¹.

En vertu des pouvoirs prévus par la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds, la Commission évalue chaque année le comportement de quelque 225 propriétaires ou exploitants et de quelque 300 conducteurs de véhicules lourds. Elle leur impose au besoin des mesures correctives visant à améliorer leur comportement et elle assure le suivi de leur mise en place. Elle a aussi le pouvoir de retirer de la route ceux pour lesquels, à son avis, les déficiences ne peuvent être corrigées par l'imposition de mesures correctives et qui mettent ainsi en danger la sécurité des usagers de la route. La Commission entend maintenir l'efficacité de ses interventions dans un contexte de réduction de ses ressources et d'augmentation de ses mandats au cours des dernières années. Afin d'en évaluer les effets, elle continuera à concevoir des outils pour déterminer dans quelle mesure les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds ont amélioré leur comportement à la suite de ses interventions.

Orientation 2 – Soutenir une offre de services de transport par taxi viable, de qualité et répondant aux besoins

L'adéquation entre la demande de services et la rentabilité du transport par taxi

La Loi concernant les services de transport par taxi vise à assurer la qualité, la disponibilité et la sécurité des services de transport par taxi. À cette fin, la Commission délivre des permis de propriétaire de taxi aux personnes qui lui en font la demande, afin de permettre une offre de services répondant aux besoins de la population.

La Commission délimite le territoire des agglomérations où les propriétaires de taxi sont autorisés à offrir leurs services. Depuis les modifications apportées à la Loi concernant les services de transport par taxi en juin 2009, elle a également la responsabilité de fixer le nombre maximal de permis de propriétaires de taxi pouvant être délivrés dans une agglomération, ce qui lui permet d'assurer l'équilibre entre la demande de services par taxi et la rentabilité des entreprises des titulaires de permis de propriétaire de taxi. Au cours des quatre prochaines années, elle poursuivra l'évaluation des propositions de modifications du nombre maximal de permis de taxi qui lui sont présentées.

Les tarifs de transport par taxi applicables sur l'ensemble du territoire québécois sont fixés par la Commission. Ils sont habituellement révisés à la demande de l'industrie, lorsque celle-ci constate une hausse importante de ses coûts d'exploitation. En conséquence, les révisions de tarifs se produisent à des fréquences irrégulières, et elles conduisent parfois à des augmentations importantes. Ce caractère imprévisible de l'évolution des tarifs a amené l'industrie et certains requérants de services, telles les sociétés de transport en commun, à réclamer la mise en place d'un mécanisme prévoyant, à date fixe et de façon plus fréquente une révision de la tarification. Un tel mécanisme permettrait aux requérants de services de mieux planifier leur budget de transport, alors que l'industrie et la clientèle éviteraient des hausses subites et importantes des tarifs. La Commission instaurera un mécanisme de tarification répondant à ces besoins.

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

La Commission a également le pouvoir de suspendre un permis, de le révoquer ou de l'assortir de conditions, si elle constate que son titulaire ne respecte pas les exigences prévues par la Loi, s'il n'offre pas des services de qualité ou s'il met en danger la sécurité des usagers. Elle peut en outre ordonner la suspension du permis d'un chauffeur de taxi accusé d'une infraction criminelle, jusqu'à ce qu'il ait été jugé par le tribunal compétent. Elle peut également ordonner à la Société de l'assurance automobile du Québec de suspendre le permis de chauffeur de taxi d'un conducteur qui réclame, pour une course, un tarif supérieur à celui qu'elle fixe. La Commission maintiendra ses liens avec ses divers partenaires, dont Contrôle routier Québec et le Bureau du taxi de Montréal, afin de cibler les personnes qui commettent des manquements et d'intervenir rapidement après de ces dernières, dans le but de les amener à modifier leur comportement.

Par ailleurs, la Commission s'est vu attribuer, depuis l'entrée en vigueur des modifications apportées à la Loi en 2009, de nouvelles compétences liées aux règles d'éthique susceptibles d'encadrer les activités des intermédiaires en services de transport par taxi. Elle appliquera ces nouvelles compétences en fonction des orientations et de l'échéancier retenus par le gouvernement.

Orientation 3 – Encadrer le secteur du courtage en services de camionnage en vrac pour en assurer l'équité et la saine gestion

Pour donner suite aux modifications à la Loi sur les transports entrées en vigueur en juin 2011, la Commission a élaboré et mis en place un mécanisme d'arbitrage et de médiation dans le secteur du camionnage en vrac. Sur demande des parties impliquées, elle a ainsi le pouvoir de régler des différends qui peuvent survenir entre un poste de courtage et un abonné. Elle poursuivra l'application de ces nouveaux mécanismes, qui constituent pour l'industrie un moyen rapide et efficace de résoudre les litiges.

La Loi sur les transports et le Règlement sur le courtage en services de camionnage en vrac prévoient par ailleurs plusieurs règles encadrant le fonctionnement des postes de courtage en services de camionnage en vrac pour assurer une saine gestion et favoriser l'équité dans la répartition du travail. La Commission a la responsabilité de voir au respect de ces règles. Pour ce faire, elle a instauré un nouveau programme d'inspection des postes de courtage et le déploiera au cours des prochaines années dans un contexte où ses ressources sont limitées et où l'inspection complète d'un seul poste de courtage nécessite plusieurs semaines d'analyse.

Le contexte et les enjeux

ENJEU

DES SERVICES DE QUALITÉ À UN COÛT JUSTE

La Commission est soucieuse d'offrir à sa clientèle un service de qualité répondant à ses besoins. Elle mise, pour ce faire, sur la mobilisation et la compétence de son personnel ainsi que sur des processus d'affaires ajustés aux besoins de sa clientèle, sur des formalités allégées et sur des tarifs en accord avec les orientations gouvernementales.

Orientation 4 – Offrir des services répondant aux attentes de la clientèle

La mobilisation et la compétence du personnel

La Commission reconnaît l'apport essentiel de son personnel pour fournir un service de qualité à sa clientèle. Elle a élaboré un plan de mobilisation, qui prévoit diverses mesures et activités favorisant la mobilisation, la santé et le bien-être des employés, contribuant ainsi à la réalisation de sa mission et de ses mandats. Dans le but de maintenir le haut degré de satisfaction au travail du personnel constaté dans un sondage mené en 2012, ce plan sera mis à jour annuellement. Il est également prévu que ce sondage sera repris d'ici 2017 pour mesurer l'évolution de la satisfaction du personnel et ajuster le plan de mobilisation en fonction des résultats obtenus. Cet objectif répond au principe de développement durable selon lequel les personnes ont droit à une vie saine et productive.

Toujours en ce qui a trait aux ressources humaines, la Commission connaît une vague de départs à la retraite de plusieurs employés qui ont un savoir-faire spécialisé. Divers moyens ont été mis en place pour remédier à cette situation et pour former les nouveaux employés. Dans un contexte où l'on observe aussi que les employés sont de plus en plus mobiles, elle poursuivra la conception d'outils facilitant la transmission des connaissances et le développement des compétences.

La qualité des services et la simplification des processus

À l'instar de l'ensemble des organismes gouvernementaux, la Commission est appelée à contribuer à la réduction des dépenses de l'État. Elle devra par conséquent continuer à concentrer ses efforts pour utiliser ses ressources au meilleur coût possible. Dans ce but, elle a revu tous ses processus d'affaires, alors qu'elle a implanté en octobre 2012 un nouveau système intégré de mission remplaçant des systèmes informatiques devenus désuets. Ces changements visant à optimiser l'utilisation des ressources favoriseront un meilleur service à la clientèle, ce qui amènera la Commission à mettre à jour, de façon périodique, sa Déclaration de services aux citoyens. Les prochaines années seront en outre consacrées à l'ajustement des nouveaux outils et processus pour répondre à l'évolution des besoins de la clientèle et des utilisateurs. Dans ce contexte, la Commission visera à maintenir le haut taux de satisfaction de sa clientèle observé ces dernières années.

La Commission fait partie de la vingtaine de ministères et organismes qui avaient été identifiés en 2005 pour réduire de 20 % le coût de leurs formalités administratives imposées aux entreprises. Au 31 mars 2013, on évalue que les moyens qu'elle a mis en place à cet effet ont permis de diminuer de 17,6 % le coût de ses formalités. À la suite des recommandations du Groupe de travail sur la simplification réglementaire et administrative, la Commission a élaboré un nouveau plan de réduction de ses formalités administratives, afin d'atteindre la diminution visée de 20 % d'ici 2015. Elle prévoit notamment encourager sa clientèle à utiliser davantage les services électroniques qu'elle met à sa disposition.

La tarification des services

La Politique de financement des services publics, annoncée lors du dépôt du budget 2009-2010, vise à améliorer le financement des services publics, à assurer la transparence du processus tarifaire et à prévoir une reddition de comptes appropriée. La Commission a donné suite à certaines dispositions de cette politique, alors que tous ses tarifs sont désormais indexés de façon uniforme au 1^{er} avril de chaque année, en conformité avec les exigences gouvernementales, et sont publiés sur son site Internet.

Une étape importante reste à réaliser, soit d'évaluer le coût de revient de ses services. En collaboration avec le MTQ, la Commission pourra par la suite tenir compte du coût de chaque service afin d'ajuster au besoin les tarifs demandés à sa clientèle.

Le suivi du plan stratégique

Dans le but de suivre de façon rigoureuse la réalisation de son Plan stratégique, la Commission élabore chaque année un plan d'action dans lequel les activités nécessaires à l'atteinte des cibles stratégiques sont répertoriées. Ce plan favorise une vision globale de l'engagement des divers secteurs de la Commission en fonction des orientations retenues. Il facilite le suivi annuel du Plan stratégique et assure le suivi des indicateurs de performance en vue de la reddition de comptes annuelle.

Le tableau synoptique

MISSION

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

VISION

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

ENJEU

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

Orientation et axe d'intervention	Objectif stratégique	Indicateur(s)	Cible(s)
Orientation 1 Intervenir efficacement en vue d'améliorer la sécurité du transport par véhicule lourd	1.1.1 Contribuer à améliorer le comportement des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds (PEVL) à risque	✓ Proportion des PEVL dont le comportement n'est plus à risque à la suite de l'intervention de la Commission	✓ Diffusion annuelle
Orientation 2 Soutenir une offre de services de transport par taxi viable, de qualité et répondant aux besoins			
Axe 2.1 L'adéquation entre la demande de services et la rentabilité des titulaires de permis de propriétaire de taxi	2.1.1 Élaborer et mettre en œuvre un nouveau processus de révision des tarifs tenant compte des attentes de l'industrie et des usagers	✓ Nouveau processus mis en œuvre ✓ Analyser l'évolution des coûts d'opération d'un taxi	✓ Décembre 2014 ✓ En septembre de chaque année
Axe 2.2 Un comportement des propriétaires et des chauffeurs de taxi qui répond aux attentes du public	2.2.1 Intervenir, au besoin, lorsque la Commission est informée de manquements au regard de la qualité ou de la sécurité des services des titulaires de permis de propriétaire de taxi et des chauffeurs de taxi	✓ Dépôt d'un bilan des décisions rendues ayant conduit à l'imposition de sanctions	✓ Chaque année au 31 mars
Orientation 3 Encadrer le secteur du courtage en services de camionnage en vrac pour en assurer l'équité et la saine gestion	3.1.1 Assurer la résolution de litiges entre un poste de courtage et ses abonnés	✓ Taux de demandes d'arbitrage réglées en médiation	✓ Diffusion annuelle du taux
	3.1.2 Inspecter les postes de courtage	✓ Taux de titulaires de permis de courtage inspectés	✓ 15 % des titulaires de permis de courtage d'ici 2017

ENJEU
Des services de qualité à un coût juste

Orientation et axe d'intervention	Objectif stratégique	Indicateur(s)	Cible(s)
Orientation 4			
Offrir des services répondant aux attentes de la clientèle			
Axe 4.1 La mobilisation et la compétence du personnel	4.1.1 Mettre en œuvre des moyens favorisant la mobilisation du personnel et le développement de ses compétences	<ul style="list-style-type: none"> ▬ Nombre de moyens mis en place ▬ Taux de satisfaction du personnel 	<ul style="list-style-type: none"> ▬ Trois moyens ▬ 85% d'ici 2017
Axe 4.2 La qualité des services et la simplification des processus	4.2.1 Ajuster les contenus informationnels et les processus en fonction notamment des besoins exprimés par la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> ▬ Taux de satisfaction de la clientèle 	<ul style="list-style-type: none"> ▬ 90 % (aux 2 ans un sondage auprès de la clientèle)
Axe 4.3 Des tarifs en accord avec les orientations gouvernementales	4.3.1 Déterminer le coût de revient des services tarifés et non tarifés de la Commission	<ul style="list-style-type: none"> ▬ Réalisation d'une analyse d'évaluation du coût de revient ▬ Coûts de revient connus 	<ul style="list-style-type: none"> ▬ Septembre 2015 ▬ Septembre 2015
	4.3.2 Proposer une grille de tarifs pour chaque service de la Commission et en assurer le déploiement	<ul style="list-style-type: none"> ▬ Grille de tarifs déposée ▬ Dépôt d'un plan de déploiement 	<ul style="list-style-type: none"> ▬ Grille en 2015 ▬ 2016

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

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

Dépôt légal – 2014

Bibliothèque nationale du Québec

Bibliothèque nationale du Canada

ISBN 978-2-550-57867-3 (PDF)

ISBN 978-2-550-57868-0 (Imprimé)

© Gouvernement du Québec

QUÉBEC

200, chemin Sainte-Foy, 7^e étage

Québec (Québec)

G1R 5V5

MONTRÉAL

545, boulevard Crémazie Est, 10^e étage

Montréal (Québec)

H2M 2V1

Téléphone : 1 888 461-2433

Télécopieur : 418 644-8034

Courriel : courrier@ctq.gouv.qc.ca

www.ctq.gouv.qc.ca



Commission
des transports

Québec

