

SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE
AUTOMOBILE DU QUÉBEC

RAPPORT ANNUEL
DE GESTION
2004

L'AGENCE
CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC



Québec 

Québec, le 29 avril 2005

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de l'agence Contrôle routier Québec pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 décembre 2004.

Le rapport de l'agence de contrôle routier rend compte des résultats obtenus à l'égard des objectifs de son plan d'action 2004 et de ses engagements en matière de service à la clientèle.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments respectueux.

Le ministre des Transports,


Michel Després

Québec, le 29 avril 2005

Monsieur Michel Després
Ministre des Transports
700, boulevard René-Lévesque Est
29^e étage
Québec

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel de gestion de l'agence Contrôle routier Québec pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 décembre 2004.

Le rapport de l'agence de contrôle routier présente les résultats obtenus à l'égard des objectifs de son plan d'action 2004 et des engagements qu'elle a pris en matière de services aux citoyens.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le président-directeur général,


John Harbour

Des exemplaires du présent document sont disponibles à l'adresse suivante :

Vice-présidence au contrôle routier

Service de la planification et du contrôle des ressources

Société de l'assurance automobile du Québec

Case postale 19600

333, boul. Jean-Lesage, S-1-38

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 2005

Bibliothèque nationale du Québec

ISBN 2-550-44560-0

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

TABLE DES MATIÈRES

LE MESSAGE DU PRÉSIDENT DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC	4
LE MESSAGE DU VICE-PRÉSIDENT AU CONTRÔLE ROUTIER	5
LA DÉCLARATION DE LA DIRECTION	6
LE RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION ET DES ENQUÊTES	7
LES FAITS SAILLANTS	8
LE PROJET DE MODERNISATION	10
LE PROFIL DE CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC	11
La clientèle et les partenaires	12
La clientèle	12
Les partenaires	12
Les produits et les services	12
L'organisation administrative	13
LES RÉSULTATS DU PLAN D'ACTION 2004	16
LES SERVICES À LA CLIENTÈLE	26
Les engagements de la Déclaration de services aux citoyens	27
Les activités favorisant le développement des relations avec la clientèle	31
LES RESSOURCES	32
La gestion des ressources humaines	32
La gestion des ressources matérielles et immobilières	33
La gestion des ressources informationnelles	33
La gestion des ressources financières	33
L'échange de services	34
ANNEXE 1	
La liste des lois et des règlements	35
ANNEXE 2	
Le lexique	36
ANNEXE 3	
Les orientations stratégiques	37
ANNEXE 4	
Les engagements de notre Déclaration de services aux citoyens	38
ANNEXE 5	
Le guide d'éthique	39

LE MESSAGE DU PRÉSIDENT DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC


En 1991, le gouvernement du Québec confiait à la Société de l'assurance automobile du Québec, plus particulièrement à la Vice-présidence au contrôle routier, la responsabilité de contrôler, sur les routes et en entreprise, le transport routier des personnes et de la marchandise.

Le contrôle routier vise trois objectifs stratégiques gouvernementaux : l'amélioration de la sécurité des usagers de la route et celle des véhicules de transport de personnes et de marchandise, la protection du réseau routier québécois et le maintien de l'équité concurrentielle entre les propriétaires et exploitants de véhicules lourds. Plus concrètement, cela se traduit par le contrôle et la vérification du respect des normes par la clientèle visée, de même que par le contrôle de la qualité des vérifications mécaniques effectuées par les mandataires en vérification mécanique et les entreprises attestées en vertu du Programme d'entretien préventif (PEP).

La mobilisation des efforts de tous ceux qui doivent intervenir dans le transport routier est donc primordiale en vue d'atteindre une meilleure sécurité sur nos routes et d'obtenir le maintien du respect mutuel qui doit régner entre les différents usagers du réseau routier.

C'est avec plaisir que je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2004* de la Vice-présidence au contrôle routier, une agence aussi appelée Contrôle routier Québec.

Le président-directeur général



John Harbour

LE MESSAGE DU VICE-PRÉSIDENT AU CONTRÔLE ROUTIER

J'ai le plaisir de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2004* de la Vice-présidence au contrôle routier. Nos résultats témoignent de notre engagement dans la poursuite des objectifs stratégiques et de l'amélioration constante de notre prestation de services. La présente année a été fertile en réalisations et en émotions. En effet, au cours de celle-ci, des choix importants ont été faits.

En ce qui a trait aux dossiers majeurs, différents projets amorcés au cours des années précédentes sont parvenus à échéance en 2004. En particulier, mettons en relief les expériences relatives à l'intégration des trois corps d'emploi opérationnels, à l'étalement concurrentiel auprès de 16 partenaires nord-américains, à la réorganisation de la structure administrative et à la réalisation d'un projet pilote, soit la Table de concertation régionale en Abitibi-Témiscamingue. Ces différentes expériences nous ont permis de repérer diverses pistes fort intéressantes qui s'inscrivent dans le projet de modernisation de Contrôle routier Québec et qui nous permettront de proposer une nouvelle vision en contrôle routier.

Il va sans dire que des changements importants dans nos façons de faire ont déjà été amorcés. Cette vague de changements a fait et fera appel à la collaboration de tous les employés de Contrôle routier Québec. Je tiens à les remercier pour leur ouverture d'esprit et leur engagement, sans lesquels la Vice-présidence au contrôle routier ne saurait atteindre des résultats de qualité.

Le vice-président au contrôle routier



Louis Côté

LA DÉCLARATION DE LA DIRECTION

La fiabilité de l'information contenue dans le présent *Rapport annuel de gestion 2004* et des contrôles afférents relève de ma responsabilité.

Le *Rapport annuel de gestion 2004* de Contrôle routier Québec :

- décrit fidèlement les mandats, la clientèle et les partenaires, les produits et services, de même que l'organisation administrative de l'agence;
- présente les objectifs du *Plan d'action 2004* et les résultats obtenus;
- rappelle les engagements de la Déclaration de services aux citoyens de l'agence et les résultats obtenus par celle-ci;
- informe sur la gestion des ressources.

Je déclare que l'information contenue dans le présent rapport de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 décembre 2004.

Le vice-président au contrôle routier



Louis Côté
Québec, avril 2005

LE RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION ET DES ENQUÊTES

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2004* de Contrôle routier Québec. La responsabilité de la fiabilité de cette information incombe à la direction de l'agence.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information en nous basant sur un examen effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Cet examen a consisté en une collecte de renseignements, des procédés analytiques, la révision de calculs, l'obtention de pièces justificatives et des discussions sur l'information recueillie. Un examen ne constitue pas une vérification. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur l'information présentée dans le *Rapport de gestion*.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2004* de Contrôle routier Québec nous paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

La directrice générale de la Planification et de la Coordination,



Christine Ellefsen



LES FAITS

SAILLANTS

INTÉGRATION DES TROIS CORPS D'EMPLOI

Le 3 mai 2004, se concrétisait le processus d'intégration des enquêteurs en entreprise et des inspecteurs en vérification mécanique afin de regrouper ceux-ci sous un même corps d'emploi, soit celui de contrôleur routier qui comportait déjà un effectif dédié au contrôle sur route. À la suite de cette intégration, les dénominations utilisées sont les suivantes : les contrôleurs routiers, les contrôleurs routiers en entreprise et les contrôleurs routiers en vérification mécanique. Tous les contrôleurs routiers en entreprise et ceux en vérification mécanique sont maintenant des agents de la paix, tel que le spécifie l'article 519.67 du Code de la sécurité routière. Ils sont donc habilités à appliquer le Code de la sécurité routière, et ce, à l'intérieur des mandats respectifs qui leur sont dévolus. Une cérémonie soulignant ces nouvelles nominations a eu lieu le 21 septembre 2004.

GRADUATION ET ASSERMENTATION DE NOUVEAUX CONTRÔLEURS ROUTIERS

En 2004, 20 nouvelles recrues ont été assermentées. La cérémonie protocolaire a eu lieu le 30 juin, à l'École nationale de police du Québec, ce qui a permis de rappeler la fin de la première étape de leur formation de contrôleur routier, laquelle dure dix-neuf semaines. La deuxième étape, celle du perfectionnement, s'échelonne au cours de l'année 2005 sur une période d'un peu plus de cinq semaines. De juillet à décembre 2004, la nouvelle cohorte de 20 contrôleurs routiers a été parrainée par des contrôleurs routiers d'expérience.

RÉORGANISATION ADMINISTRATIVE

Afin d'améliorer les pratiques en matière de contrôle routier à l'échelle du Québec, la structure organisationnelle de l'agence a été révisée. Entre autres, le renouveau organisationnel s'est traduit par le regroupement, à l'intérieur d'une même direction générale des opérations, de l'ensemble des opérations sur route et en entreprise. La nouvelle structure repose sur une philosophie de gestion basée sur la qualité des interventions. Ainsi, la Direction générale des

opérations chapeaute trois directions régionales et elle a mis en place des unités de coordination des opérations et de l'assurance qualité. Ces unités ont trois mandats : coordonner les activités opérationnelles, diriger les activités liées au processus d'assurance qualité et effectuer la liaison avec la Direction de la planification, de la coordination et du soutien opérationnel.

FORMATION CVSA™ (COMMERCIAL VEHICLE SAFETY ALLIANCE)

Actuellement, Contrôle routier Québec compte dans ses rangs 87 contrôleurs routiers qui ont reçu la certification CVSA™ (*Commercial Vehicle Safety Alliance*). Pour être titulaire d'une telle certification, une personne doit suivre la formation prescrite, réussir les examens requis à l'échelle nationale et effectuer 30 inspections sous la supervision d'un instructeur agréé. En adhérant à la *Commercial Vehicle Safety Alliance*, l'agence harmonise ses pratiques avec celles des autres administrations qui en font partie, soit les provinces canadiennes, les États américains et le Mexique. D'ici à la fin de l'année 2006, tous les contrôleurs routiers du Québec seront formés et agréés selon les normes nord-américaines d'inspection sur route.

TABLE DE CONCERTATION EN CONTRÔLE ROUTIER

À la fin de janvier 2004, le président-directeur général et le vice-président au contrôle routier ont lancé officiellement à Rouyn-Noranda la Table de concertation en contrôle routier de l'Abitibi-Témiscamingue – Nord-du-Québec (ATNQ). Cette table de concertation régionale vise à rapprocher les acteurs de l'industrie du transport de personnes et de marchandise afin de trouver des solutions concrètes aux problèmes vécus dans la région. Les acteurs régionaux qui composent cette table sont des élus municipaux, des membres de l'industrie du transport de personnes et de marchandise, un représentant des requérants des services de transport et les partenaires gouvernementaux préoccupés par la sécurité du transport par véhicule lourd. Le mandat comporte deux volets. Le premier consiste à élaborer un plan

d'action régional en contrôle routier, dont l'objectif est de favoriser une collaboration plus étroite entre les acteurs de ce secteur d'activité. Le second consiste à faire des recommandations à la Société en ce qui a trait aux modalités de mise en œuvre de tables semblables dans les autres régions du Québec. Cette table de concertation est un projet pilote en vue du déploiement d'une stratégie nationale de concertation régionale. D'autres tables verront le jour au cours des prochains mois. Rappelons que cette initiative s'inscrit dans un ensemble d'actions visant à protéger les personnes contre les risques liés à l'usage de la route et à assurer la sécurité du réseau routier québécois.

SAAQclic

À la mi-décembre, la totalité des 149 mandataires en vérification mécanique était reliée à SAAQclic. Ce service transactionnel sécurisé, par l'intermédiaire d'Internet, permet le traitement en direct des certificats de vérification mécanique délivrés par les mandataires de la Société. Grâce à SAAQclic, la Société a accès immédiatement à une information à jour. De plus, les délais postaux ainsi que la manipulation de formulaires sont éliminés. Par conséquent, les problèmes d'interprétation et les erreurs à la saisie sont réduits de façon significative.

PARTICIPATIONS NORD-AMÉRICAINES

Chaque année, Contrôle routier Québec participe à diverses activités d'envergure nord-américaines. Entre autres, mentionnons sa contribution aux opérations annuelles « freins pneumatiques » que coordonne la *Commercial Vehicle Safety Alliance (CVSA)* et qu'effectuent tous les États américains et les provinces canadiennes. Ces opérations visent à promouvoir et à renforcer, auprès des conducteurs, l'importance de l'ajustement des freins et à établir des comparaisons avec les statistiques des années antérieures afin de mesurer l'évolution du taux de conformité de cette composante. Notons que l'ajustement des freins constitue la principale cause de mises hors service à l'occasion des opérations sur la vérification de l'état mécanique des véhicules lourds, à l'échelle nord-américaine.

Dans un autre ordre d'idées, soulignons qu'à l'exemple des années passées, un contrôleur routier a participé au *North American Inspectors Championship (NAIC)*. En 2004, l'activité se tenait à Salt Lake City (Utah).

RAPPORT D'INSPECTION EN ENTREPRISE

Le tout nouveau *Rapport d'inspection en entreprise* a été mis en place à la fin de novembre 2004. Ce rapport est remis lorsque la visite d'inspection est terminée. Il présente les éléments vérifiés ainsi que les constatations que le contrôleur routier en entreprise a faites et, au besoin, il comporte des recommandations afin d'atteindre la conformité souhaitée.

OPÉRATION PORTES OUVERTES EN ESTRIE

C'est avec une approche préventive et éducative que Contrôle routier Québec a organisé en Estrie une journée portes ouvertes à l'intention des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds. Cette activité a été faite à la mi-octobre, en collaboration avec différents partenaires. Plusieurs ateliers ont été présentés et les participants ont été également invités à visiter le poste de contrôle de Deauville. Cette initiative s'inscrit dans un désir de diversifier les façons de faire, d'impliquer davantage l'industrie du transport, d'améliorer la conformité des mouvements de transport ainsi que de partager les préoccupations communes des différents partenaires au regard de la prévention.

CONSTRUCTION D'UN NOUVEAU POSTE DE CONTRÔLE ROUTIER À SAINT-NICOLAS

En raison des risques potentiels d'accidents et des problèmes opérationnels occasionnés par le haut débit de circulation de véhicules de promenade près de l'emplacement actuel du poste de contrôle à Saint-Romuald, il devenait impératif de resituer ce poste de contrôle sur un autre tronçon de l'autoroute 20, en direction ouest. Le site de la halte routière de Saint-Nicolas, qui n'est plus utilisé par le ministère des Transports, a été choisi en raison de son emplacement qui est considéré comme stratégique du fait qu'il est situé au début de l'autoroute 20 entre Québec et Montréal. Aucune expropriation de terrain n'a été nécessaire, ce qui a permis de limiter les frais et les répercussions sur l'environnement. Ce nouveau poste de contrôle devrait être opérationnel dès l'automne 2005. Réalisé au coût de 4 millions de dollars par la Société, en partenariat avec le ministère des Transports, ce projet comprend un bâtiment et des aménagements extérieurs fonctionnels. Ces nouvelles installations permettront aux contrôleurs routiers d'exercer une meilleure vigilance sur la circulation des véhicules lourds dans un environnement sécuritaire et bien adapté.

LE PROJET DE MODERNISATION

À la suite d'un exercice d'étalonnage concurrentiel amorcé en 2001 – qui s'est poursuivi en 2004 – et après différents travaux de réflexion au cours des dernières années, Contrôle routier Québec a poursuivi ses travaux visant à moderniser les pratiques du contrôle routier. Les trois objectifs de ce projet sont de dégager les meilleures pratiques nord-américaines en matière de contrôle routier, d'en analyser l'applicabilité au Québec et de s'en inspirer. Le premier objectif a été atteint en 2004, période pendant laquelle la deuxième étape a été préparée, soit celle comprenant la consultation de l'ensemble des intervenants. Les prochaines étapes sont des consultations auprès du personnel, des membres de différentes associations de l'industrie du transport et des partenaires gouvernementaux. Ces consultations permettront de cibler les meilleures pistes d'amélioration à retenir afin d'améliorer les façons de faire du contrôle routier. Par la suite, les priorités seront dégagées et un plan de mise en place progressive de ces changements sera proposé.

LE PROFIL

DE CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC

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

Son mandat est de vérifier si les normes afférentes au transport de personnes et de marchandise sont respectées sur l'ensemble du territoire québécois par les propriétaires et exploitants de véhicules lourds, par leurs conducteurs et les autres partenaires visés (expéditeurs, courtiers en transport, etc.), ainsi que par les taxis, dans le but d'accroître la conformité des véhicules et la sécurité des usagers de la route.

L'agence est donc responsable du contrôle de l'application des lois, énumérées ci-dessous, et de leurs règlements. Le lecteur peut consulter l'annexe 1 dressant la liste des règlements afférents aux lois.

- le Code de la sécurité routière (L.R.Q. c. C-24.2);
- le Code Criminel (C.cr.);
- certaines dispositions du Code de procédure pénale (C.p.p.);
- la Loi sur les transports (L.R.Q. c. T-12);
- la Loi concernant les services de transport par taxi (L.R.Q. c. S-6.01);
- la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds (L.R.Q. c. P30.3);
- la Loi concernant la taxe sur les carburants (L.R.Q. c. T-1);
- la Loi concernant les transports routiers effectués par des entreprises extra-provinciales (L.R.C. [1985], ch. 29 [3^e suppl.]).

De plus, la Société lui a confié des mandats supplémentaires, soit celui d'assumer la mise en place, le suivi et le contrôle du réseau des mandataires en vérification mécanique contre rémunération, ainsi que celui du Programme d'entretien préventif (PEP).

Contrôle routier Québec assume 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 :

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

Chaque année, Contrôle routier Québec rend compte de ses activités devant l'Assemblée nationale. En mai 2002, elle signait une nouvelle *Convention de performance et d'imputabilité*.

Dans le but d'améliorer constamment les pratiques de l'agence sur le terrain, un comité consultatif, formé de membres de l'industrie et des principaux acteurs du milieu, formule des avis en matière de vision, d'orientation, de planification stratégique, d'objectifs et d'indicateurs de performance. Au cours de l'année 2004, le comité consultatif s'est réuni à quatre reprises, soit les 14 janvier, 5 mai, 13 septembre, 29 novembre.

Le comité consultatif se compose de :

- M. Louis Côté, vice-président au Contrôle routier et président du comité consultatif;
- M. Jacques Bégin, directeur de l'Aménagement forestier, Conseil de l'industrie forestière du Québec;
- M^{me} Gisèle Bourque, directrice générale, Association des constructeurs de routes et grands travaux du Québec;
- M. André Brisebois, Commissaire IFTA (*International fuel tax agreement*), Direction régionale de la vérification des entreprises, Revenu Québec;
- M. Marc Cadieux, président-directeur général, Association du camionnage du Québec inc.;
- M^{me} Diane Fortin, conseillère aux Politiques, Union des municipalités du Québec;
- M. Romain Girard, directeur général, Association des propriétaires d'autobus du Québec;

- M. Yvan Grenier, directeur général, Association des propriétaires de machinerie lourde du Québec;
- M^{me} Lise Lambert, présidente, Commission des transports du Québec;
- M. Gaétan Légaré, directeur exécutif, Association nationale des camionneurs artisans;
- M. Gaston Lemay, président, Association du transport écolier du Québec;
- M. Yves Marchand, président, Transport Asbestos Eastern;
- M. Jacques Marcotte, maire, Fédération québécoise des municipalités;
- M. Pierre Perron, directeur, Direction de la sécurité en transport et du camionnage, ministère des Transports du Québec;
- M. Mario Sabourin, représentant, Association professionnelle des chauffeurs de camion et COOP des camionneurs;
- M^{me} Johanne St-Cyr, vice-présidente à la sécurité routière, Société de l'assurance automobile du Québec.

LA CLIENTÈLE ET LES PARTENAIRES

La clientèle

Le mandat consistant à vérifier le respect des normes touchant l'industrie du transport de même que les mandats confiés par la Société à Contrôle routier Québec traduisent l'expression de la volonté d'un ensemble de personnes et d'organismes qui motivent, orientent et appuient le gouvernement dans ses actions. Hautement intéressées par les activités de contrôle, ces personnes tirent avantage de l'application des lois et des règlements qui visent la sécurité du transport des personnes et de la marchandise. Elles constituent une clientèle à laquelle l'agence se sent également redevable. Ce sont :

- l'industrie du transport (notamment les associations);
- les entreprises et les citoyens qui utilisent les services de transport routier;
- les municipalités.

Les partenaires

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

- le ministère des Transports du Québec (MTQ);
- Revenu Québec (RQ);
- la Commission des transports du Québec (CTQ);
- la Sûreté du Québec et les services municipaux de police.

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

LES PRODUITS ET LES SERVICES

Au moyen d'interventions sur route et en entreprise, Contrôle routier Québec s'assure que les véhicules de transport des personnes et de la marchandise sont en bon état mécanique, qu'ils sont équipés des systèmes d'arrimage nécessaires et qu'ils respectent les normes relatives aux charges et dimensions. L'agence veille aussi à ce que les conducteurs et les propriétaires et exploitants de véhicules lourds se conforment aux lois et aux règlements qui les régissent, ainsi qu'aux normes de sécurité routière. Par ses produits et services, elle assure à tous les transporteurs un traitement équitable. Elle fournit les services décrits dans les paragraphes qui suivent. Toutefois, pour connaître en détail les produits qui se rapportent à chacun de ces services, le lecteur pourra consulter le lexique de l'annexe 2.

Le contrôle sur route consiste à s'assurer que, sur les routes du Québec, les transporteurs routiers respectent les lois et les règlements qui les régissent. Les contrôles sur route sont effectués selon les particularités de chaque région.

Les produits se rattachant au contrôle sur route sont : le rapport d'intervention, le constat d'infraction, le certificat de vérification mécanique (CVM), le certificat d'immatriculation temporaire, le certificat restreint (taxe sur les carburants) et la conformité du véhicule.

Le contrôle en entreprise consiste à inspecter les entreprises assujetties aux lois et règlements afin d'en vérifier le respect et à prendre les mesures appropriées en cas d'infraction. Les inspections sont faites d'après un programme de visites planifiées et sur la base de critères comme le secteur d'activité, la taille de l'entreprise, les interventions sur route et la délinquance. Des enquêtes peuvent également être faites à la suite de dénonciations.

Un sommaire d'inspection fait foi du contrôle en entreprise. De plus, depuis la fin de l'année 2004, un rapport d'inspection en entreprise est remis au moment de la visite en entreprise.

Le contrôle du réseau des mandataires en vérification mécanique consiste à vérifier la qualité de la prestation des services qu'offrent les mandataires. Des contrôles permettent également d'évaluer si les véhicules soumis aux mandataires pour inspection sont conformes à la réglementation.

Le 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 qui désirent adhérer au programme et, dans un deuxième temps, à vérifier si elles respectent les normes du programme.

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

L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE

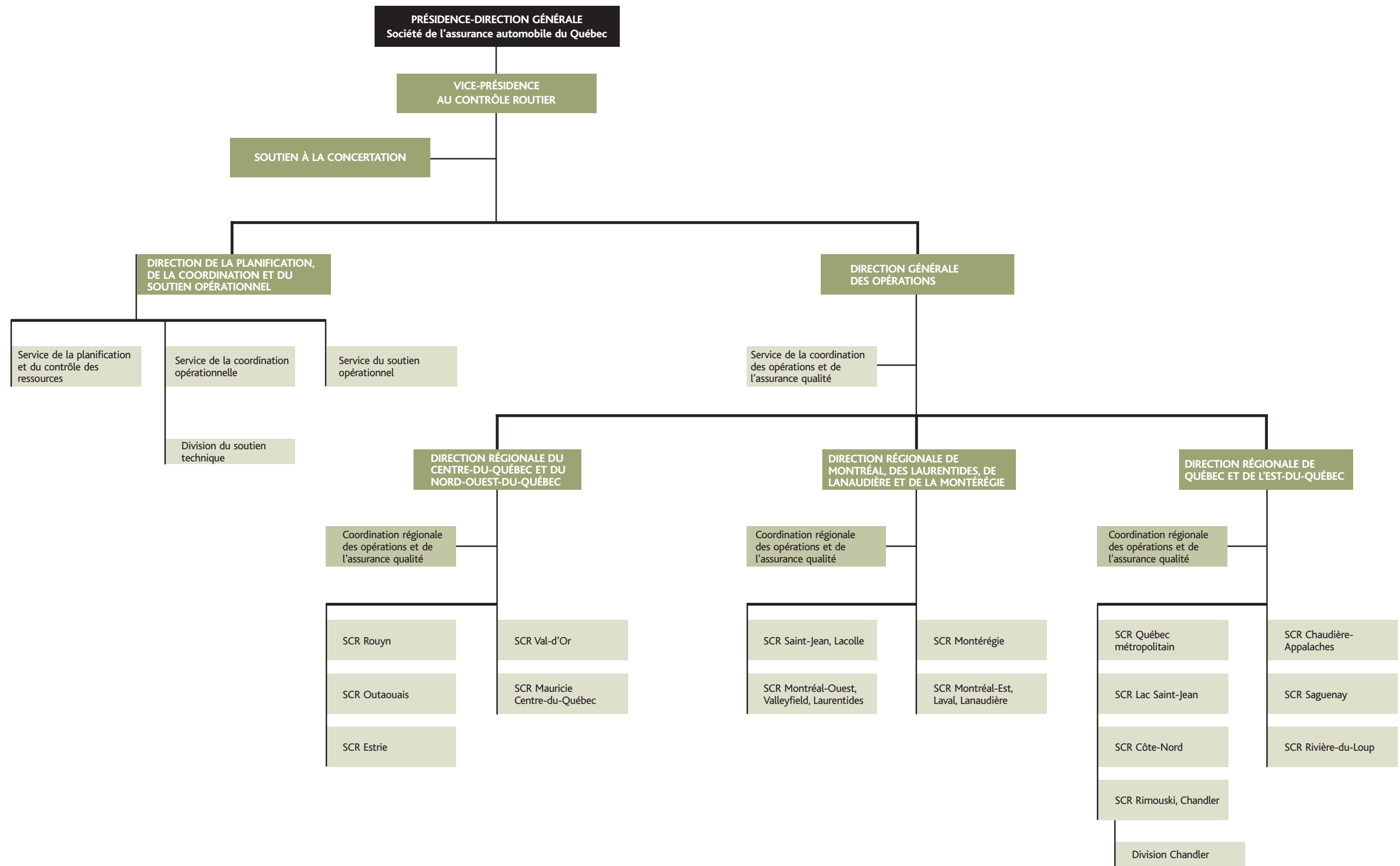
Contrôle routier Québec relève de la Société de l'assurance automobile du Québec dont elle est l'une des cinq vice-présidences. La Vice-présidence au contrôle routier compte deux grandes directions :

- la Direction de la planification, de la coordination et du soutien opérationnel;
- la Direction générale des opérations.

L'ORGANISATION

ADMINISTRATIVE

Octobre 2004



LES RÉSULTATS

DU PLAN D'ACTION 2004 Résultats de l'année 2004

ORIENTATION STRATÉGIQUE DES MESURES DE CONTRÔLE EFFICACES

Source : Plan triennal 2003-2005

AXE D'INTERVENTION

ACCROÎTRE L'EFFICACITÉ DES CONTRÔLES

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2004	Cible 2004	Résultat
Optimiser la couverture du territoire	Développer une stratégie de déploie- ment des postes et des aires de contrôle	Déposer la stratégie de déploiement des postes et des aires de contrôle	Cible atteinte à 100 p. 100

Commentaires :

En 2003, une stratégie a été élaborée et déposée en vue de resituer certains postes et aires de contrôle et d'en créer de nouveaux en fonction des priorités opérationnelles et des nouveaux développements routiers. En 2004, un plan d'action a été mis en œuvre pour l'année et un plan d'investissement des projets a été préparé pour les trois prochaines années. De plus, Contrôle routier Québec a révisé sa stratégie et amorcé le déploiement des postes et des aires de contrôle selon les nouvelles priorités budgétaires établies.

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2004	Cible 2004	Résultat
Optimiser la couverture du territoire	Identifier la problé- matique particulière de chaque région	Déposer une analyse pour chaque région	Cible atteinte à 50 p. 100

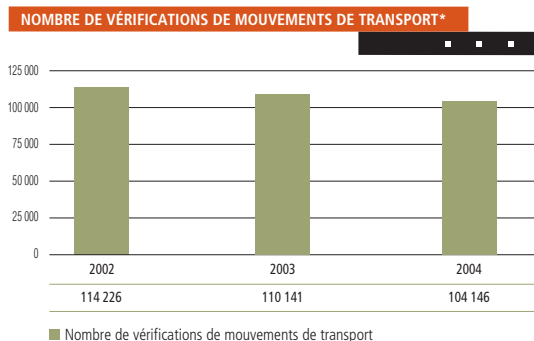
Commentaires :

En 2003, plusieurs services de contrôle routier ont rédigé le profil régional de leur secteur. Cette année, l'agence a bonifié ces renseignements en analysant différentes variables qui pouvaient être problématiques et elle a produit un rapport pour chacun des services de contrôle routier. Chaque rapport comprend une analyse des infractions délivrées par chaque secteur et les résultats de vérifications mécaniques effectuées sur des unités de transport, de même que les statistiques d'accidents relatives au territoire couvert par chacun des services. Cependant, en raison de la restructuration de l'organisation en octobre 2004, les analyses n'ont pu être déposées pour bonification auprès des gestionnaires. Les analyses finales devraient se terminer au cours de l'année 2005.

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2004	Cible 2004	Résultat
Optimiser la couverture du territoire	Augmenter le nombre de vérifications de mouvements de transport sur les routes du Québec	Effectuer 120 000 vérifications de mouvements de transport	Cible atteinte à 87 p. 100

Commentaires :

Les résultats détaillés sont les suivants :



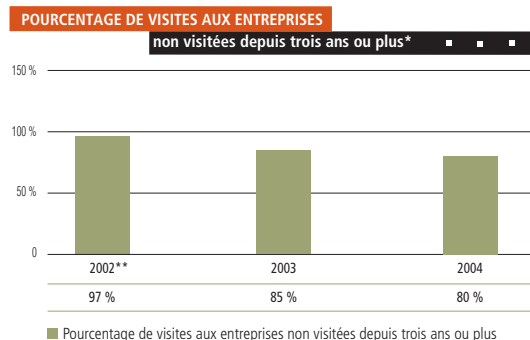
* Cet indicateur représente le nombre d'interventions faites par les contrôleurs routiers sur un mouvement de transport. Toutefois, ce nombre ne comprend pas les interventions pour des besoins de pesée uniquement.

Tout comme en 2003, Contrôle routier Québec s'est fixé comme objectif d'effectuer 120 000 vérifications de mouvements de transport. En exécutant 104 146 vérifications de mouvements de transport, elle a atteint 87 p. 100 de la production prévue. Plusieurs facteurs expliquent ce résultat. L'agence comptait sur l'arrivée de nouveaux contrôleurs routiers pour accroître son effectif et atteindre la cible visée. Cependant, cette embauche n'a pas permis de rectifier la situation de 2003. Des événements inattendus, tels que des prêts de services, des départs et un taux élevé d'absentéisme pour des motifs de santé ont occasionné une baisse des heures travaillées. Bien que consciente que cette cible de 120 000 vérifications de mouvements de transport demeure audacieuse, l'agence tient à la conserver. Le nombre de vérifications de mouvements de transport est passé à 104 146 en 2004 alors qu'il était de 110 141 en 2003, ce qui représente une diminution de 5 p. 100. Le temps consacré aux contrôles et aux enquêtes par les contrôleurs routiers est passé à 170 302 heures en 2004, alors qu'il était de 185 139 heures en 2003, ce qui représente une diminution de 8 p. 100. Le travail des contrôleurs routiers exécuté lors de certaines opérations d'envergure a nécessité des efforts supérieurs en temps pour des tâches autres que le temps de contrôle. En 2005, un suivi de cet indicateur sera effectué régulièrement et des actions correctrices à ses stratégies seront apportées.

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2004	Cible 2004	Résultat
Optimiser la couverture du territoire	Maintenir la couverture des entreprises non visitées depuis trois ans ou plus	Réaliser 87 p. 100 des visites aux entreprises non visitées depuis trois ans ou plus	Cible atteinte à 92 p. 100

Commentaires :

Les résultats détaillés sont les suivants :



* Pour définir ce pourcentage, il faut déterminer, parmi les entreprises visitées dans l'année, celles qui n'avaient pas été visitées depuis au moins trois ans.

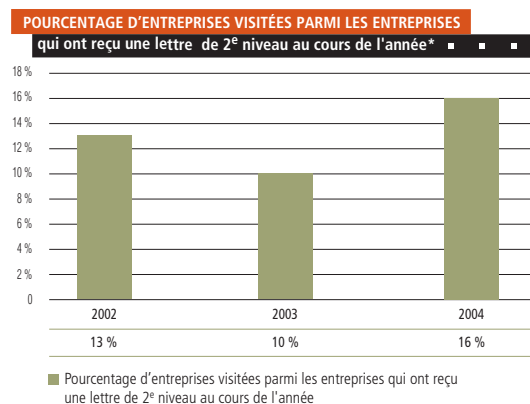
** En 2002, l'indicateur était le taux d'entreprises visitées parmi les entreprises non visitées depuis deux ans ou plus.

En 2004, la cible fixée pour cet indicateur était de 87 p. 100. Cette année, 80 p. 100 des entreprises visitées n'avaient pas été vérifiées depuis au moins trois ans. La cible a donc été atteinte à 92 p. 100. Par rapport à l'année 2003, la réduction de 16 p. 100 de l'effectif à temps complet des contrôleurs routiers en entreprise a engendré une diminution du temps d'enquête. Cette diminution de l'effectif a eu pour effet de réduire la possibilité de visiter des entreprises non visitées depuis trois ans ou plus, compte tenu de l'obligation de voir à la couverture des événements ponctuels et des opérations particulières et d'envergure. De plus, il a été décidé d'augmenter les efforts pour effectuer des visites dans des entreprises qui constituaient un risque potentiel pour les usagers de la route. En 2005, il est prévu que l'agence travaillera à d'autres priorités d'action, telles que les entreprises à risque.

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2004	Cible 2004	Résultat
Accentuer le repérage des contrevenants	Maintenir la détection des entreprises contrevenantes	Visiter 13 p. 100 des entreprises qui ont reçu une lettre de 2 ^e niveau au cours de l'année	Cible dépassée de 23 p. 100

Commentaires :

Les résultats détaillés sont les suivants :



La lettre de 2^e niveau est une lettre transmise par la Société à une entreprise dont certains aspects du comportement sont considérés comme étant à risque, afin de l'informer et de l'amener à modifier son comportement.

En 2004, le pourcentage d'entreprises à risque qui devaient être visitées était fixé à 13 p. 100. La cible a été atteinte, même dépassée (16 p. 100 par rapport à 13 p. 100) puisqu'en cours d'année, il a été décidé d'augmenter les efforts pour faire des visites auprès d'entreprises qui constituaient un risque potentiel pour les usagers de la route. Pour 2005, il est prévu d'augmenter, de façon significative, les visites aux entreprises à risque.

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2004	Cible 2004	Résultat
Assurer la qualité et la conformité des services rendus par les mandataires	Implanter le rapport de rendement de la qualité des services rendus par les mandataires, élaboré en 2003	Mettre en application le rapport de rendement de la qualité des services rendus par les mandataires	Travaux débutés en 2003 et poursuivis en 2004

Commentaires :

Amorcés en 2003, les travaux en ce qui concerne le rapport de rendement de la qualité des services rendus par les mandataires se sont poursuivis en 2004 et se poursuivront en 2005.

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2004	Cible 2004	Résultat
Assurer la qualité et la conformité des services rendus par les mandataires	Effectuer un minimum de visites par mandat	Vérifier tous les mandats actifs au moins deux fois durant l'année	Cible atteinte à 89 p. 100

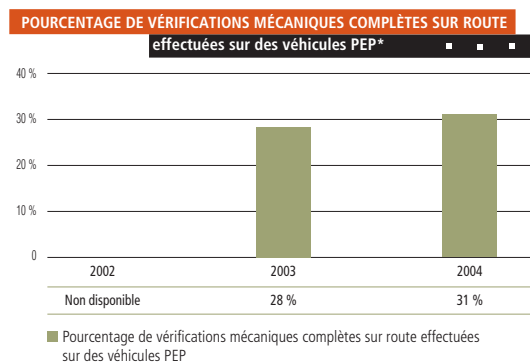
Commentaires :

Pour mesurer l'atteinte de cet objectif, Contrôle routier Québec utilise comme indicateur le « Pourcentage de mandats actifs détenus par des mandataires agréés, qui ont reçu au moins deux contrôles de qualité durant l'année ». Ce pourcentage correspond à la proportion de mandats actifs visités deux fois durant l'année parmi les mandats qui ont été actifs toute l'année. En 2004, 150 mandats ont été actifs toute l'année et devaient recevoir deux contrôles de qualité au moins. Cependant, les contrôleurs routiers en vérification mécanique ont vérifié deux fois durant l'année 134 mandats, ce qui représente 89 p. 100 de la cible à atteindre. Il importe de mentionner que les 16 autres mandats ont été contrôlés une fois durant l'année. Les deuxièmes visites auprès de ces mandataires n'ont pu être réalisées; en effet, les contrôleurs routiers en vérification mécanique ont dû recevoir une formation d'une durée de trois semaines, donnée à la fin de l'année 2004 à l'École nationale de police du Québec. Par des suivis mensuels et des analyses trimestrielles, la Vice-présidence au contrôle routier visera en 2005 à atteindre ses objectifs. S'il y a lieu, elle apportera les correctifs appropriés.

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2004	Cible 2004	Résultat
Améliorer la qualité du contrôle et du suivi du Programme d'entretien préventif (PEP)	Effectuer des vérifications mécaniques complètes sur route sur les véhicules des entreprises ayant adhéré au PEP	Réaliser 15 p. 100 des vérifications mécaniques complètes sur route sur des véhicules visés par le PEP	Cible non atteinte car l'agence a dépassé la limite fixée

Commentaires :

Les résultats détaillés sont les suivants :



* Le présent indicateur désigne le nombre de vérifications mécaniques complètes sur route de véhicules appartenant à une entreprise PEP, par rapport au nombre total de vérifications mécaniques complètes effectuées sur route.

- L'ensemble des véhicules des entreprises ayant adhéré au Programme d'entretien préventif (PEP) représente environ 25 p. 100 du parc des véhicules. L'objectif est de limiter à 15 p. 100 les vérifications mécaniques complètes effectuées sur ces véhicules. L'agence savait par expérience que ces véhicules, par leur adhésion au programme, profitaient d'un entretien préventif plus soutenu que les autres et, par conséquent, étaient en meilleur état sur le plan mécanique. Toutefois, la cible a été dépassée de 100 p. 100. Tout au long de l'année, il a été difficile d'appliquer sur le terrain une méthode de sélection permettant de ne pas dépasser cette cible. Il est prévu de ne pas reconduire cet indicateur dans le Plan d'action 2005 et de le remplacer par la visite de 100 p. 100 des entreprises agréées PEP dont un véhicule a reçu une non-conformité mécanique majeure non fortuite sur route.

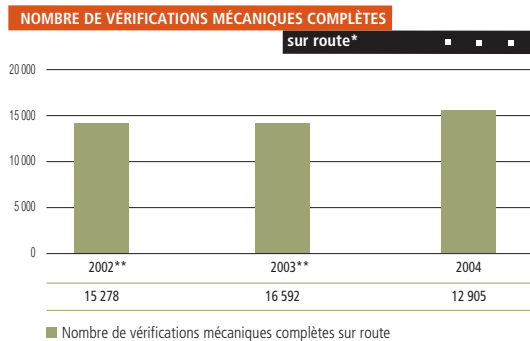
AXE D'INTERVENTION

APPUYER LES OBJECTIFS DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC, DU MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC, DE REVENU QUÉBEC ET DU MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT DU QUÉBEC

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2004	Cible 2004	Résultat
Contribuer à l'objectif de la SAAQ et du MTQ de réduire de 15 p. 100 le nombre de morts et de blessés graves dans les accidents impliquant un véhicule lourd	Maintenir le nombre de vérifications mécaniques complètes sur route	Effectuer 17 000 vérifications mécaniques complètes sur route	Cible atteinte à 76 p. 100

Commentaires :

Les résultats détaillés sont les suivants :



* Le présent indicateur désigne le nombre de vérifications mécaniques complètes d'unités de véhicules faisant partie d'un mouvement de transport.

** Les données des années 2002 et 2003 étaient surévaluées. Lorsqu'une vérification mécanique d'un véhicule nécessitait plus d'un certificat de vérification mécanique (CVM), le système informatique engendrait autant de vérifications mécaniques qu'il y avait de CVM. Le compte était réalisé sur les CVM. La correction de ces données a été faite en 2004.

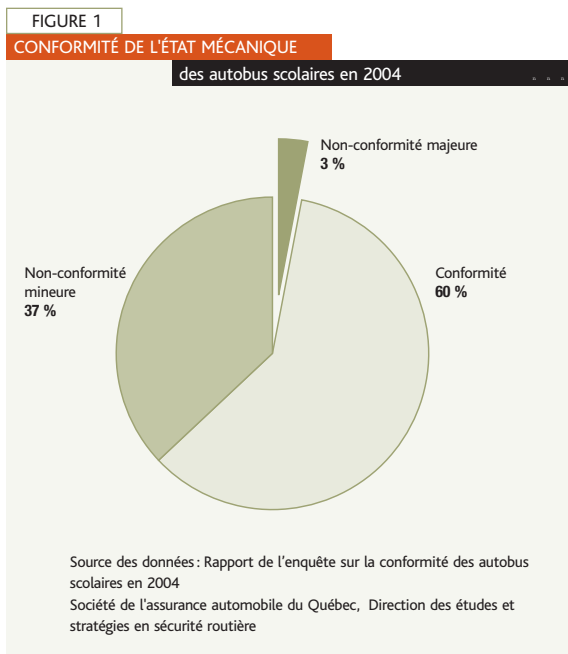
En 2004, 12 905 vérifications mécaniques complètes sur route ont été effectuées sur les 17 000 qui avaient été prévues, ce qui correspond à l'atteinte de 76 p. 100 de l'objectif. Historiquement, les vérifications mécaniques sur route étaient effectuées à la fois par les contrôleurs routiers et par les contrôleurs routiers en vérification mécanique. En 2004, les contrôleurs routiers ont augmenté leurs vérifications de 7 p. 100, passant de 7 005 à 7 491 vérifications mécaniques. Bien que l'essentiel du travail des contrôleurs routiers en vérification mécanique s'exerce normalement en entreprise, ces derniers ont tout de même fait plus de la moitié des vérifications mécaniques complètes sur route. En 2004, à la suite d'une diminution de 15 p. 100 de leurs ETC (équivalents temps complet), des priorités ont dû être établies. Contrôle routier Québec a donc concentré ses activités sur les visites des mandataires en vérification mécanique et les visites des entreprises agréées du programme PEP. Par rapport à l'année 2003, les contrôleurs en vérification mécanique ont enregistré une baisse de 4 173 vérifications mécaniques complètes. De plus, mentionnons que ces derniers ont effectué un moins grand nombre de vérifications mécaniques d'autobus scolaires (1 579 vérifications en 2004 comparativement à 2 096 en 2003) afin de ne pas fausser les résultats de l'enquête sur la conformité des véhicules lourds affectés au transport de personnes (voir projet suivant). En 2005, le suivi de cet indicateur sera fait régulièrement et les correctifs ponctuels à ses stratégies seront apportés.

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2004	Cible 2004	Résultat
Contribuer à l'objectif de la SAAQ et du MTQ de réduire de 15 p. 100 le nombre de morts et de blessés graves dans les accidents impliquant un véhicule lourd	Mesurer la conformité mécanique des véhicules lourds affectés au transport de personnes	Déposer les résultats d'une enquête sur la conformité des véhicules lourds affectés au transport de personnes	Cible atteinte à 100 p. 100

Commentaires :

Le transport scolaire au Québec est une activité importante. Cette importance tient tout autant à la quantité de véhicules qu'aux bénéficiaires de ce type de transports, les enfants. C'est ainsi qu'en 2004, Contrôle routier Québec, en collaboration avec la Direction des études et des stratégies en sécurité routière de la Société, a mené une enquête routière sur la conformité des autobus scolaires. Il y a 9 675 autobus et minibus scolaires immatriculés au Québec, ce qui représente près de 57 p. 100 de l'ensemble des véhicules lourds assujettis au transport de personnes. Les résultats de l'enquête sur la conformité des autobus scolaires ont été déposés en décembre dernier. Au cours de l'enquête routière, les contrôleurs routiers et les contrôleurs routiers en vérification mécanique ont effectué des vérifications complètes sur un certain nombre d'autobus scolaires sélectionnés au hasard. Cette enquête a eu lieu en deux étapes : du 17 au 28 mai et du 25 septembre au 7 octobre 2004.

La figure 1 présente les résultats de l'enquête sur la conformité de l'état mécanique des autobus scolaires en 2004.



Le taux de conformité mécanique des autobus scolaires s'élève à près de 60 p. 100 et le taux de défauts mineurs atteint près de 37 p. 100. Le système « Freins » est celui dont le taux de défauts majeurs est le plus important (32,5 p. 100) suivi du système « Suspension » (27 p. 100) et du système « Pneus, roues et essieux » (16,2 p. 100).

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2004
Contribuer aux objectifs du MTQ à l'égard de la protection du réseau routier québécois	Considérer les résultats de l'enquête relatifs au respect de la charge lors de la planification des opérations de contrôle

Commentaires :

Contrôle routier Québec a effectué des interventions dans un souci de protection du réseau routier en 2004. À cette fin, elle a pesé 607 526 mouvements de transport et délivré 8 053 constats d'infractions liés aux surcharges.

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2004	Cible 2004	Résultat
Contribuer aux objectifs de Revenu Québec à l'égard du respect de la Loi concernant la taxe sur les carburants	Élaborer une reddition de comptes concernant la taxe sur les carburants	Déposer le rapport de reddition de comptes concernant la taxe sur les carburants	Cible non atteinte

Commentaires :

En 2004, il a été impossible de fournir les renseignements relatifs à la taxe sur les carburants, comme Revenu Québec l'avait demandé. En effet, à la fin de l'année 2004, la conception du rapport d'intervention sur route, nécessaire à la collecte de ces données, en était à l'étape préliminaire. Nous croyons qu'en 2006, il sera possible de faire la reddition de comptes en raison du rapport d'intervention sur route qui tiendra compte des besoins de Revenu Québec.

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2004
Convenir avec le ministère de l'Environnement d'un plan d'intervention sur les changements climatiques	Aucune cible fixée

Commentaires :

Le ministère de l'Environnement doit faire part à l'agence de ses intentions à propos du projet portant sur le contrôle des émanations polluantes des véhicules lourds.

ORIENTATION STRATÉGIQUE
UNE ORGANISATION PERFORMANTE ET OUVERTE SUR SON MILIEU

Source : Plan triennal 2003-2005

AXE D'INTERVENTION

ASSURER LA PLANIFICATION ADÉQUATE DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2004	Cible 2004	Résultat
Améliorer le processus de planification de la main-d'œuvre	Développer des profils de compétences pour trois corps d'emploi soit : les contrôleurs routiers-sergents, les contrôleurs routiers en vérification mécanique et les contrôleurs routiers en entreprise ¹	Élaborer les trois profils de compétences	Cible non atteinte

Commentaires :

Le profil des contrôleurs routiers a été élaboré en 2003. Cependant, les autres profils de compétences pour les contrôleurs routiers-sergents, les contrôleurs routiers en vérification mécanique et les contrôleurs routiers en entreprise n'ont pu être élaborés en 2004 puisque l'organisation du travail sera revue dans le contexte de l'intégration des trois corps d'emploi. Cet objectif est reporté dans le Plan d'action 2005.

AXE D'INTERVENTION

PROMOUVOIR LA FORMATION

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2004	Cible 2004	Résultat
Soutenir les employés dans le développement de leurs connaissances	Développer des cours de formation en ligne	Élaborer deux cours de formation en ligne, l'un sur les charges et dimensions, l'autre sur le permis spécial de circulation	Cible non atteinte. Les deux cours spécifiés dans le Plan d'action 2004 ont été remplacés par les cours suivants : <i>Didacticiel pour l'application SAAQclic</i> et <i>Connaissements et documents d'expédition</i>

Commentaires :

Les deux cours qui devaient être mis au point, l'un sur les charges et dimensions et l'autre sur le permis spécial, n'ont pas été menés à terme. Les spécialistes de contenu affectés à ces cours ont été nommés à la formation des nouveaux contrôleurs routiers à l'École nationale de police du Québec. Cependant, ces cours ont été remplacés par le cours *Didacticiel pour l'application SAAQclic*, destiné aux mandataires, et le cours *Connaissements et documents d'expédition*, tous deux faisant partie de la liste des priorités pour la formation en ligne. Compte tenu de la restructuration de l'agence en octobre 2004, le déploiement de la formation *Connaissements et documents d'expédition* n'a pu être fait complètement.

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2004	Cible 2004	Résultat
Soutenir les employés dans le développement de leurs connaissances	Élaborer et/ou bonifier les programmes de formation en fonction des profils de compétences	Élaborer deux profils de formation en fonction des profils de compétences soit : les contrôleurs routiers et les contrôleurs routiers-sergents ²	Cible non atteinte

Commentaires :

Compte tenu du fait que les profils de compétences n'ont pu être effectués en 2004 et que l'organisation du travail sera revue dans le contexte de l'intégration des trois corps d'emploi, aucune action n'a été entreprise dans ce dossier.

2.
L'appellation a été modifiée en raison de l'intégration des trois corps d'emploi.

LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

La clientèle desservie est très vaste et diversifiée. Pensons, par exemple, aux associations, aux propriétaires, aux exploitants et aux entreprises agréées du Programme d'entretien préventif (PEP), quelques-uns se trouvant parmi tous les intervenants de l'industrie du transport de la marchandise et celle du transport des personnes.

En 2003, Contrôle routier Québec a publié sa première Déclaration de services aux citoyens (DSC). Bien que l'agence ait adhéré entièrement à la DSC de la Société, elle met en relief, dans sa propre déclaration, le caractère particulier des services qu'elle offre à sa clientèle. Les engagements de sa déclaration de services sont présentés à l'annexe 4. Il importe de souligner que, cette année, l'agence a remis un peu plus de 3 400 exemplaires de sa DSC lors des diverses opérations effectuées.

En novembre 2003, un sondage a été fait sur les engagements de la Déclaration de services aux citoyens³. Cette année, l'agence n'a pas sondé l'opinion de la clientèle pour connaître son degré de satisfaction sur les services offerts. Cependant, l'agence considère les résultats du sondage 2003 comme étant relativement récents pour s'y reporter. D'autres outils, tels que l'enregistrement et le suivi des plaintes ainsi que le déploiement d'un système de suivi des courriers électroniques, ont été mis en place pour vérifier la satisfaction de la clientèle.

Il importe de mentionner que les mesures déjà en place ne permettent pas de rendre compte, de façon significative, du respect de certains engagements mentionnés dans la Déclaration de services aux citoyens. Ces engagements sont les suivants.

- Nous vous facilitons l'accès aux services auxquels vous avez droit.
- Nous vous dirigeons vers le bon interlocuteur.
- Nous retournons votre appel dans les 48 heures ou laissons un message clair lorsque nous devons nous absenter du bureau en vous indiquant à qui vous adresser au besoin.
- Nous vous recevons à nos bureaux du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.
- Nous vous annonçons dès votre arrivée auprès de la personne avec qui vous avez pris rendez-vous.
- Nous vous dirigeons vers un membre du personnel qui pourra vous aider, dans la mesure du possible, si vous vous présentez sans rendez-vous.
- Nous répondons à votre correspondance (courrier postal) en 10 jours ouvrables ou moins.

3. La population cible était composée des conducteurs de camions, d'autobus et de taxis ayant été interceptés au cours des six derniers mois. L'échantillonnage était composé de 1 154 répondants. La marge d'erreur d'échantillonnage maximale sur les proportions estimées pour l'ensemble des répondants est de 2,9 p. 100, à un degré de confiance de 95 p. 100.

CONCERNANT

NOS RELATIONS AVEC VOUS

Notre engagement	Résultat
Nous vous accordons toute notre attention et vous traitons avec respect et courtoisie	En ce qui a trait au sondage effectué en novembre 2003, le taux de satisfaction est de 92 p. 100

Commentaires :

Le respect et la courtoisie sont des aspects de la prestation de services fort importants pour notre clientèle et pour notre organisme. Des 42 plaintes enregistrées au cours de l'année 2004, 5 portaient sur l'attitude, 6 portaient sur la courtoisie et une plainte portait sur le respect.

En 2003, les personnes ayant répondu au sondage jugeaient que le respect et la courtoisie démontrés par les contrôleurs routiers lors de leur dernière interception étaient satisfaisants (62 p. 100) ou très satisfaisants (30 p. 100).

Notre engagement	Résultat
Nous traitons votre dossier avec équité et confidentialité	En ce qui a trait au sondage effectué en novembre 2003, nous traitons votre dossier avec équité a récolté un taux de satisfaction de 92 p. 100, et confidentialité, un taux de satisfaction de 91 p. 100

Commentaires :

En 2004, 6 plaintes sur 42 portaient sur l'équité et la confidentialité. Les employés de Contrôle routier Québec sont soumis au guide portant sur l'éthique spécifique de l'agence. Le lecteur peut le consulter à l'annexe 5. Ses administrateurs, quant à eux, sont soumis au même code d'éthique et de déontologie que les administrateurs de la Société.

Les résultats du sondage de l'année 2003 démontrent que les conducteurs étaient satisfaits (66 p. 100) ou très satisfaits (26 p. 100) de l'équité dont faisait preuve Contrôle routier Québec dans ses interventions. Quant au respect de la confidentialité, le taux de satisfaction s'élevait à 91 p. 100, le nombre de répondants se disant très satisfaits étant de 26 p. 100. Soulignons que seulement 3 p. 100 étaient insatisfaits ou très insatisfaits, et que 6 p. 100 n'avaient pas d'opinion sur cet aspect du service.

Notre engagement	Résultat
Nous communiquons avec vous dans un langage simple, clair et facilement compréhensible	En ce qui a trait au sondage effectué en novembre 2003, le taux de satisfaction est de 93 p. 100

Commentaires :

Lors du sondage effectué en 2003, 93 p. 100 des répondants jugeaient que le langage utilisé dans les communications était satisfaisant. De ce nombre, 30 p. 100 des répondants se disaient très satisfaits.

Notre engagement	Résultat
Nous vous fournissons des renseignements sur lesquels vous pouvez vous fier	En ce qui a trait au sondage effectué en novembre 2003, le taux de satisfaction est de 89 p. 100

Commentaires :

En 2004, une seule plainte a été enregistrée relativement à la fiabilité de l'information. En 2003, les répondants se sont déclarés satisfaits de l'exactitude de l'information fournie dans une proportion de 89 p. 100 (64 p. 100 étaient satisfaits et 25 p. 100 étaient très satisfaits). Cependant, lorsqu'ils appellent Contrôle routier Québec, bien que 38 p. 100 ont dit qu'ils étaient très satisfaits de l'information reçue, 22 p. 100 étaient insatisfaits de la fiabilité des renseignements qu'ils recevaient. Parmi eux, 9 p. 100 étaient très insatisfaits. Cette insatisfaction pouvait être occasionnée, par exemple, lorsqu'un contrôleur refusait de donner son avis sur la charge ou la dimension d'un véhicule, étant donné qu'il est très difficile d'apprécier le problème au téléphone.

À propos de la fiabilité des renseignements fournis, l'agence a mis de l'avant, cette année, plusieurs actions pour améliorer la prestation de services. Ainsi, différentes mesures ont été prises afin d'instaurer des moyens de contrôle visant l'application uniforme, par les employés, des règles et des modes d'action :

- la mise à jour du *Manuel des procédures des contrôleurs routiers*;
- l'informatisation des notes administratives;
- la diffusion sur le site intranet de la Société des questions et réponses le plus fréquemment posées.

De plus, il importe de souligner que chaque service dispose maintenant d'un répertoire de référence permettant de repérer rapidement les responsables avec lesquels prendre contact en vue d'obtenir une réponse aux nombreuses demandes de renseignements que le personnel reçoit relativement à l'industrie du transport des personnes et de la marchandise.

Notre engagement	Résultat
Dans la mesure de nos possibilités, nous nous engageons à intervenir spontanément pour porter assistance à toute personne en danger ou pour prévenir toute situation qui pourrait compromettre la sécurité des usagers de la route	Ne s'applique pas ou sans objet pour la mesure par sondage

Commentaires :

De par sa nature même, cet engagement ne peut être évalué par un sondage. Dans le contexte de leur travail et dans la mesure du possible, les contrôleurs routiers peuvent prêter assistance sur les lieux d'un accident afin d'assurer, en cas d'urgence, la sécurité des usagers de la route. Entre autres choses, retenons que les contrôleurs routiers interviennent, de façon régulière, pour porter assistance dans les situations d'urgence. Il importe de mentionner qu'au regard de cet engagement, aucune plainte n'a été consignée.

CONCERNANT

NOS COMMUNICATIONS AVEC VOUS PAR TÉLÉPHONE

Notre engagement	Résultat
Nous prenons votre appel du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30	En ce qui a trait au sondage effectué en novembre 2003, la proportion obtenue est de 70 p. 100

Commentaires :

En 2003, seulement 12 p. 100 des conducteurs interrogés ont déclaré avoir appelé Contrôle routier Québec durant les heures de bureau. Parmi ceux ayant appelé, 70 p. 100 ont pu parler à une personne immédiatement, alors que 26 p. 100 ont dû laisser un message dans une boîte vocale et que 4 p. 100 n'ont pas obtenu de réponse.

Notre engagement	Résultat
Nous nous identifions clairement	En ce qui a trait au sondage effectué en novembre 2003, la proportion obtenue est de 77 p. 100

Commentaires :

Parmi les personnes ayant répondu au sondage fait en 2003, qui ont téléphoné pendant les heures de bureau, 77 p. 100 disaient que leur interlocuteur s'était clairement identifié. Cependant, 16 interlocuteurs (12 p. 100) ne l'avaient pas fait. Notons que 11 p. 100 des conducteurs ne s'en souvenaient plus ou refusaient de répondre.

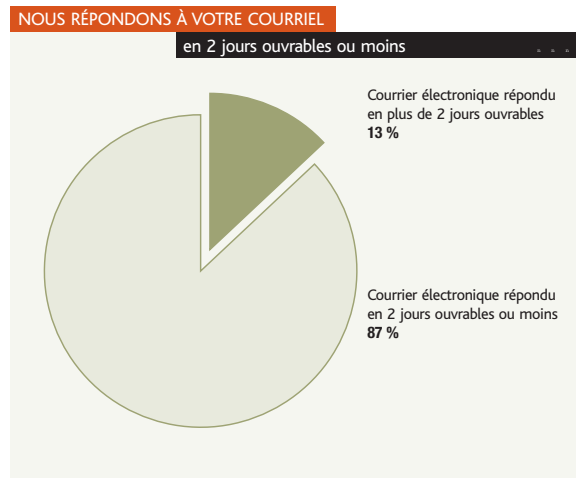
CONCERNANT

NOS COMMUNICATIONS AVEC VOUS PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

Notre engagement	Résultat
Nous répondons à votre courrier électronique en 2 jours ouvrables ou moins	Cible atteinte à 87 p. 100

Commentaires :

Les résultats détaillés sont les suivants :



En 2004, la proportion des courriels électroniques qui ont été traités en 2 jours ouvrables ou moins s'élève à 87 p. 100. Seulement six courriels électroniques (13 p. 100) n'ont pas été traités à l'intérieur de ce délai.

CONCERNANT

VOTRE PLAINTE

Notre engagement

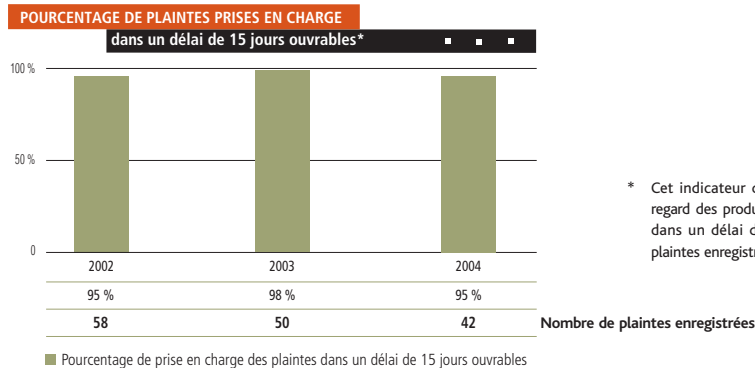
Nous nous engageons à ce que votre plainte soit prise en charge dans un délai de 15 jours ouvrables

Résultat

Cible atteinte à 95 p. 100

Commentaires :

Les résultats détaillés sont les suivants :



Les plaintes formulées verbalement ou par écrit, qui sont inscrites dans le système de suivi des plaintes, peuvent porter sur les produits et les services offerts par les employés de Contrôle routier Québec ou sur les services rendus par les mandataires en vérification mécanique. L'agence reçoit aussi de nombreuses dénonciations à propos des transporteurs de personnes et de marchandise. Soulignons que toutes les plaintes font l'objet d'un suivi rigoureux, y compris les dénonciations, ce qui permet de répondre aux préoccupations des citoyens.

La notion de prise en charge signifie qu'un accusé de réception a été envoyé au requérant ou qu'un premier contact a été fait. Notons que, dans le calcul de l'indicateur de l'agence, les plaintes relatives aux mandataires et les dénonciations touchant des personnes ou des entreprises de l'industrie ne sont pas prises en considération.

En 2004, 42 plaintes portant sur les produits et services ont été enregistrées. Parmi celles-ci, 40 ont été prises en charge dans un délai de 15 jours ouvrables. Les deux plaintes restantes ont été traitées dans un délai de 27 et 30 jours.

Chaque plainte enregistrée dans le système de suivi est classée selon un motif de plainte. Le tableau 1 présente, par motif, les plaintes enregistrées au cours des trois dernières années. Bien que le système permette l'inscription de plusieurs motifs différents pour une même plainte, seul le motif principal de la plainte est retenu pour la compilation. Notons qu'afin de mieux refléter les dispositions prises dans la Déclaration de services aux citoyens de la Société, un plus grand nombre de motifs de plaintes est disponible depuis 2003, ce qui explique l'écart pour le motif « attitude ».

TABLEAU 1

STATISTIQUES DES MOTIFS DES PLAINTES ENREGISTRÉES

pour Contrôle routier Québec

MOTIFS	2002	2003	2004
Attitude	32	26	5
Confidentialité		1	
Compétence		2	3
Correction	2		
Coût des produits et services		1	
Courtoisie		2	6
Décision - désaccord	13	4	4
Délai			1
Demande d'information	2		
Demande/remboursement	1		
Équité et confidentialité		3	6
Heures d'ouverture			1
Minimiser la durée d'intervention		1	
Opinion - jugement	2	1	1
Qualité produits et services	6	3	3
Renseignements fiables		1	1
Réparation désirée		1	2
Retour d'appel en 2 jours ouvrables ou moins			1
Respect et courtoisie		1	1
Revendications		3	7
TOTAL	58	50	42

LES ACTIVITÉS FAVORISANT LE DÉVELOPPEMENT DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

Tout au cours de l'année 2004, plusieurs activités ont permis à Contrôle routier Québec d'accroître sa visibilité et de tisser des partenariats avec sa clientèle. Mentionnons, notamment, la Table de concertation Abitibi-Témiscamingue – Nord-du-Québec et la journée portes ouvertes en Estrie. Pour en savoir plus sur ces deux activités, le lecteur peut se reporter à la section des faits saillants du présent rapport.

LES RESSOURCES

L'agence s'intègre dans le cadre de gestion de la Société de l'assurance automobile du Québec. Elle est soumise à la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec, à la Loi sur la fonction publique, à la Loi sur l'administration publique, à la Loi sur l'administration financière, de même qu'aux conventions collectives et autres lois et directives encadrant la gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles. Ces mesures sont des balises qui assurent, à son personnel, à la clientèle, aux divers intervenants et à la population, que sa gestion est conforme aux principes gouvernementaux d'équité et de transparence.

LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

L'effectif

En 2004, l'effectif autorisé de la Vice-présidence au contrôle routier était de 478 équivalents temps complet (ETC), soit 12 de plus qu'en 2002 et 2003. Cependant, l'effectif utilisé a été de 454, soit 24 de moins que l'effectif autorisé. Cet écart s'explique principalement par la difficulté de combler les postes laissés vacants, laquelle est attribuable, en bonne partie, au gel de l'embauche décrété par le Secrétaire du Conseil du trésor en 2004.

Le tableau 2 présente le détail des 454 ETC utilisés par la Vice-présidence au contrôle routier par corps d'emploi et par région durant l'année 2004.

TABLEAU 2
RÉPARTITION DE L'EFFECTIF DE LA VICE-PRÉSIDENTE AU CONTRÔLE ROUTIER
par corps d'emploi et par région en équivalent temps complet (ETC)⁴⁻⁵

	Contrôleurs routiers	Contrôleurs routiers en vérification mécanique	Contrôleurs routiers en entreprise	Cadres, professionnels, autres	Total
Direction territoriale - régions centrales et périphériques				5,32	5,32
Service CR - Rimouski	5,87	2,02	1,00	3,46	12,35
Service CR - Chandler	2,98	1,00		1,80	5,78
Service CR - Rivière-du-Loup	7,61	1,01	0,92	2,10	11,64
Service CR - Saguenay	5,83	2,31	2,02	4,27	14,43
Service CR - Côte-Nord	4,99	0,37		1,94	7,30
Service CR - Lac-Saint-Jean	7,52	0,96	0,35	4,28	13,11
Service CR - Québec	22,52	4,03	1,01	5,12	32,68
Service CR - Chaudière-Appalaches	23,73	2,98	1,01	2,29	30,01
Service CR - Mauricie-Centre-du-Québec	14,56	1,01		3,77	19,34
Service CR - Estrie	14,43	4,12	2,24	3,49	24,28
Service CR - Outaouais	14,44	1,97	1,38	2,76	20,55
Service CR - Rouyn-Noranda-Témiscamingue	6,58	3,02	1,19	5,28	16,07
Service CR - Val d'Or-Nord-du-Québec	7,39		0,83	3,00	11,22
Total partiel régions centrales et périphériques	138,45	24,80	11,95	48,88	224,08
Direction territoriale - région du Grand-Montréal				4,37	4,37
Service aux opérations régionales			0,19	6,62	6,81
Service CR - Laval-Laurentides-Lanaudière	17,05			1,79	18,84
Service CR - Montréal-Est	10,11			2,00	12,11
Service CR - Montréal-Ouest	13,16			1,87	15,03
Service CR - Longueuil	30,97			2,00	32,97
Service CR - Salaberry-de-Valleyfield	13,10			1,86	14,96
Service CR - Saint-Jean	13,20			1,00	14,20
Service de la vérification mécanique - Grand-Montréal	0,86	18,15	1,01	5,69	25,71
Enquêtes			9,85	1,96	11,81
Total partiel région du Grand-Montréal	98,45	18,15	11,05	29,16	156,81
Total des directions territoriales	236,90	42,95	23,00	78,04	380,89
Siège social				73,29	73,29
TOTAL 2004	236,90	42,95	23,00	151,33	454,18
TOTAL 2003	234,39	50,39	27,43	143,65	455,86
TOTAL 2002	244,74	48,36	30,35	138,95	462,40

4. La répartition de l'effectif par région est présentée en fonction de la configuration des services de contrôle routier qui a débuté en mai 2004, avant la réorganisation administrative d'octobre 2004.

5. ETC: unité de mesure utilisée pour calculer l'effectif gouvernemental et correspondant, sur une base annuelle, à une charge normale de travail, selon les conditions de travail.

Pour ce qui est des autres unités administratives de la Société qui fournissent du support la Vice-présidence au contrôle routier, les efforts sont maintenant attribués sur la base de la gestion par activité. Avant 2004, l'effectif attribué au contrôle routier représentait un nombre fixe d'ETC. Des frais généraux étaient aussi imputés au compte de Contrôle routier Québec, mais uniquement sur une base financière.

LA GESTION DES RESSOURCES MATÉRIELLES ET IMMOBILIÈRES

Depuis mai 2004, Contrôle routier Québec dispose de deux postes mobiles en contrôle routier (PMCR). Ces postes sont munis de tout le matériel à la fine pointe de la technologie, nécessaire à l'exercice des activités de contrôle dans des secteurs où aucune infrastructure permanente n'est en place. Une première unité est située à Val-d'Or et est également utilisée par la région de Rouyn-Noranda–Témiscamingue. La deuxième unité est située à Rimouski et elle dessert tous les services de l'est du Québec.

Par ailleurs, plusieurs projets de développement de première importance retiennent notre attention en 2004, soit la construction et la réfection d'aires de contrôles et l'ajout de superstructures d'éclairage qui se poursuivront en 2005.

Enfin, l'actuel poste de contrôle de Saint-Romuald, situé sur l'autoroute 20 en direction ouest, sera déplacé à Saint-Nicolas en raison des risques potentiels d'accidents et des problèmes opérationnels que pose son emplacement actuel. Les travaux ont débuté en décembre et ils se poursuivront en 2005. Au coût de 4 millions de dollars, ce nouveau poste de contrôle sera conçu par la Société, en partenariat avec le ministère des Transports du Québec. Comprenant un bâtiment ainsi que des aménagements extérieurs fonctionnels, il devrait être opérationnel dès l'automne 2005. Ces nouvelles installations permettront aux contrôleurs routiers d'exercer une meilleure vigilance de la circulation des véhicules lourds dans un environnement sécuritaire et bien adapté.

LA GESTION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

- Au cours de l'automne 2004, la Vice-présidence au contrôle routier a entrepris le remplacement de tous les postes de mission, c'est-à-dire les postes sur lesquels se trouvent des applications propres à l'agence, qui sont devenus désuets. Ce remplacement a provoqué le changement des stations d'ancrage pour les véhicules. Notons que le système d'exploitation des postes remplacés est passé de Windows NT4[®] à Windows XP[®], un système beaucoup plus performant et rapide.
- Le *Rapport d'inspection en entreprise* a été mis au

point et instauré. Ce tout nouveau rapport répond à une volonté d'offrir un meilleur service à l'industrie du transport routier qui déplorait le fait de ne pas obtenir les résultats de l'inspection immédiatement après une visite faite en entreprise. Ce rapport, qui est remis en main propre à la fin de la visite, présente les différents éléments vérifiés ainsi que les constatations faites par le contrôleur routier en entreprise.

- Des modifications aux applications du contrôle routier ont été achevées cette année afin d'assurer le bon fonctionnement de l'évaluation du dossier *Transporteur*.

LA GESTION DES RESSOURCES FINANCIÈRES

Avec la mise en place du Fonds d'assurance automobile du Québec en 2004, la Société a l'obligation de s'assurer qu'une juste quote-part des frais généraux de la Société sera imputée aux deux entités que sont le Fonds et la Société d'assurance automobile du Québec, ainsi qu'à chacun des mandats de la Société. La méthode choisie pour s'acquitter de cette obligation est la gestion par activité (GPA). Cette méthode amène des changements dans l'imputation des coûts des unités administratives qui fournissent du support à la Vice-présidence au contrôle routier. Selon cette méthode, une quote-part des coûts de ces unités de support est attribuée au mandat contrôle routier en fonction de bases de répartition déterminées par la Société. Auparavant les coûts imputés pour ces unités correspondaient à un taux fixe de frais généraux et au coût d'un nombre prédéterminé d'employés.

Pour l'année 2004, les dépenses selon la GPA liées au contrôle routier, ainsi que les revenus, totalisent 58 577 551 \$. Le tableau 3 présente le détail de ces revenus et dépenses.

TABLEAU 3

RAPPORT DES REVENUS ET DES DÉPENSES DE CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC

pour l'exercice terminé le 31 décembre 2004 (en milliers de dollars)

REVENUS

Contribution du gouvernement du Québec	55 086
Autres revenus ⁶	3 492
TOTAL	58 578

DÉPENSES

Traitements et charges sociales	36 649
Frais de déplacement	1 342
Services administratifs et professionnels	2 970
Frais de communication	2 291
Information et publicité	199
Mobilier, agencement et équipement	816
Frais d'entretien	2 308
Loyers, taxes et électricité	1 995
Matériel informatique et bureautique	499
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	2 586
Impression, fournitures et autres dépenses	2 030
Amortissement des immobilisations	4 289
Frais d'utilisation du siège social	604
TOTAL	58 578

En ce qui concerne la contribution du gouvernement du Québec, elle découle d'une entente entre la Société et le ministère des Finances du Québec conclue en vertu du paragraphe 6° de l'article 648 du Code de la sécurité routière (L.R.Q., chapitre C-24.2), expressément pour le financement du mandat du contrôle routier.

L'ÉCHANGE DE SERVICES

La Vice-présidence au contrôle routier fournit des services aux autres vice-présidences et elle en reçoit de leur part.

Les services qu'offre l'agence sont des services d'expertise et des services d'information nécessaires à l'évolution du domaine de la sécurité routière et à l'application de certaines lois. Ceux-ci consistent principalement dans :

- la détermination des problèmes d'application liés aux lois et règlements;
- la validation de l'applicabilité des modifications législatives et réglementaires;
- la participation aux comités de travail et aux tables de concertation avec l'industrie;
- l'alimentation du dossier des propriétaires et exploitants de véhicules lourds;
- l'expertise pour l'évaluation de certains dossiers de propriétaires et d'exploitants de véhicules lourds;

- l'accès en direct restreint à certaines composantes des systèmes Assistance aux interventions sur route (AIR) et Assistance aux interventions en entreprise (AIE);
- l'utilisation des unités mobiles (postes de contrôle mobiles) par la Direction des ressources matérielles dans le cas de situations de crise;
- le service de soutien à la mise en ligne du système SAAQclc pour les mandataires en vérification mécanique;
- le service d'information et de soutien technique aux mandataires en vérification mécanique dans leur utilisation du système SAAQclc.

Différentes unités administratives de la Société fournissent des services de soutien en matière de :

- services au personnel;
- ressources matérielles et immobilières;
- ressources financières;
- ressources informationnelles;
- services juridiques;
- vérification et enquête;
- études statistiques;
- communications et relations publiques;
- information sur les titulaires des permis exigés.

6. Les autres revenus sont constitués principalement d'une contribution du Canada relative à l'entente au sujet du Code canadien de sécurité (1,5 million de dollars) ainsi que des revenus liés à la Vérification mécanique par les mandataires en vérification mécanique et au Programme d'entretien préventif.

LA LISTE DES LOIS ET DES RÈGLEMENTS

Code de la sécurité routière :

Règlement sur l'immatriculation des véhicules routiers

Ententes de réciprocité avec les États américains

Entente (1995) canadienne sur l'immatriculation des véhicules

Règlement sur les permis

Règlement sur les points d'inaptitude

Règlement sur les exemptions de l'application du titre VIII.1 du Code de la sécurité routière

Règlement sur les heures de conduite et de travail et sur le dossier du conducteur de véhicules lourds

Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers

Arrêté du ministre des Transports du 5 novembre 1998 concernant l'utilisation d'antidérapants sur les pneus de certains véhicules routiers

Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées

Règlement sur les véhicules d'urgence, les véhicules munis de feux jaunes clignotants ou pivotants et les cyclomoteurs pour personnes handicapées

Règlement sur les frais de remorquage et de garde des véhicules routiers saisis conformément aux articles 209.1 et 209.2 du Code de la sécurité routière

Arrêté du ministre des Transports du 22 mai 1990 concernant l'approbation des balances

Règlement sur le permis spécial de circulation

Règlement sur les normes de charges et de dimensions applicables aux véhicules routiers et aux ensembles de véhicules routiers

Règlement sur le permis spécial de circulation d'un train routier

Règlement sur les normes d'arrimage

Règlement sur le transport des matières dangereuses

Loi sur les transports

Règlement sur le transport par autobus

Règlement sur la location des autobus

Règlement sur les véhicules routiers affectés au transport des élèves

Règlement sur la formation des conducteurs d'autobus et de minibus affectés au transport des écoliers

Règlement sur les exigences applicables aux documents d'expédition et aux contrats de location et de services

Règlement sur les exigences applicables aux connaissances

Règlement sur l'accroissement temporaire du nombre d'autobus affectés au transport des touristes transitant par les aéroports internationaux de Montréal, l'aéroport international Jean-Lesage et les ports de Montréal et de Québec

Loi concernant les services de transport par taxi

Règlement sur les services de transport par taxi

Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds

Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds

Loi concernant les transports routiers effectués par des entreprises extra-provinciales

Loi concernant la taxe sur les carburants

Règlement d'application de la Loi concernant la taxe sur les carburants

Code Criminel

Code de procédure pénale

LE LEXIQUE

PRODUITS

Définitions

L'**attestation PEP** confirme qu'une entreprise propriétaire de véhicules lourds répond aux normes du Programme d'entretien préventif. L'attestation PEP est délivrée à la suite d'une évaluation effectuée en entreprise par le 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 un avis tous les six mois (pour les transporteurs de personnes) ou une fois l'an (pour les transporteurs de biens et de marchandises), systématiquement à tout propriétaire. Un avis avec un délai de 48 heures peut cependant être donné par un contrôleur routier à la suite d'un contrôle sur route.

Le **certificat d'immatriculation temporaire** autorise la mise en circulation sur un chemin public d'un véhicule routier pour une période de temps déterminée. Il est habituellement délivré par la Société ou par un de ses mandataires. Les contrôleurs routiers peuvent délivrer un tel certificat au propriétaire d'un véhicule routier immatriculé hors du Québec, mais non 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 déficiences majeures ou mineures qui découlent du Règlement sur la vérification mécanique. Les CVM sont également délivrés par des mandataires de la Société à la suite d'une vérification mécanique visée par le programme de vérification mécanique périodique.

Le **certificat restreint (taxe sur les carburants)** est délivré par les contrôleurs routiers à une personne effectuant un déplacement interprovincial ou international de personnes ou de marchandises sans détenir un permis IFTA ou un certificat de voyage occasionnel selon la Loi concernant la taxe sur les carburants.

Un **constat d'infraction** est remis en main propre par les contrôleurs routiers à un contrevenant ou à son représentant pour lui signifier que des infractions ont été constatées et que des poursuites seront intentées. Des 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 et exploitants de véhicules lourds et à la Loi concernant les services de transport par taxi.

Le **rapport d'infraction général** est rédigé et transmis au ministère concerné (ministère de la Justice, ministère des Transports 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 détectent une infraction et, à l'occasion, par les contrôleurs routiers lorsque aucun constat d'infraction ne peut être remis immédiatement au défendeur ou à son représentant lors de la constatation de l'infraction.

Un **sommaire d'inspection** est rédigé et transmis au ministère concerné (ministère de la Justice ou ministère des Transports) par les contrôleurs routiers en entreprise à la suite d'une inspection effectuée en entreprise. Le déroulement de l'inspection, les résultats de l'inspection, des infractions et les recommandations sont consignés au sommaire d'inspection et sont joints au rapport d'infraction général. S'il n'y a aucune infraction, le sommaire est conservé au service de contrôle routier.

Autres définitions

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

Les **mandataires** en vérification mécanique sont agréés par la Société pour effectuer, contre rémunération, la vérification mécanique des véhicules visés par un programme de vérification mécanique périodique et pour confirmer la conformité d'un véhicule à la suite de la délivrance d'un certificat en vérification mécanique comportant une déficiences mineure ou majeure.

Un **mandat** est un contrat passé entre la Société et un mandataire. Il existe deux types de contrats : lourd et léger. Un contrat peut être agrémenté d'une ou de plusieurs annexes permettant d'exploiter une unité mobile ou d'effectuer l'expertise technique pour le compte de la Société.

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

Le **transport de personnes** inclut le transport par autobus ou minibus ainsi que le transport par taxi ou par limousine.

Le **transport de biens** fait référence à tout type de transport de biens ou de marchandise par camion.

LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

Extrait du Plan triennal 2003-2005

Les objectifs du *Plan triennal 2003-2005* sont regroupés sous deux grandes orientations: des mesures de contrôle efficaces et une organisation performante et ouverte sur son milieu. Le tableau suivant présente un résumé des orientations stratégiques, des axes d'intervention, des objectifs ainsi que des indicateurs qui s'y rattachent.

ORIENTATION STRATÉGIQUE DES MESURES DE CONTRÔLE EFFICACES

Axes d'intervention	Objectifs stratégiques	Cibles stratégiques
Accroître l'efficacité des contrôles	Optimiser la couverture du territoire	Déposer une stratégie de répartition des vérifications de mouvements de transport
	Accentuer le repérage des contrevenants	Maintenir ⁷ 42 p. 100 de mouvements de transport non conformes repérés
	Assurer la qualité et la conformité des services rendus par les mandataires	Produire deux rapports par année à compter de 2004
	Améliorer la qualité du contrôle et du suivi du Programme d'entretien préventif (PEP)	Atteindre 100 p. 100 d'entreprises PEP visitées pour un contrôle de qualité à la suite d'une non-conformité mécanique majeure non fortuite ⁸ sur route
Contribuer aux objectifs communs de la SAAQ, ainsi qu'à ceux du ministère des Transports du Québec, de Revenu Québec et du ministère de l'Environnement du Québec	Contribuer à l'objectif de la SAAQ et du MTQ de réduire de 15 p. 100 le nombre de morts et de blessés graves dans les accidents impliquant un véhicule lourd en 2005 ⁹	Réduire à 18 p. 100 la non-conformité mécanique majeure des véhicules lourds affectés au transport de marchandise
	Contribuer aux objectifs du MTQ à l'égard de la protection du réseau routier québécois	Mesure du taux de respect des normes sur les charges par les véhicules lourds affectés au transport de marchandises
	Contribuer aux objectifs de Revenu Québec à l'égard du respect de la Loi concernant la taxe sur les carburants	Revoir l'entente avec Revenu Québec
	Convenir avec le ministère de l'Environnement d'un plan d'intervention sur les changements climatiques	Convenir d'un plan d'intervention sur les changements climatiques

ORIENTATION STRATÉGIQUE UNE ORGANISATION PERFORMANTE ET OUVERTE SUR SON MILIEU

Axes d'intervention	Objectifs stratégiques	Cibles stratégiques
Assurer une planification adéquate de la main-d'œuvre	Améliorer le processus de la planification de la main-d'œuvre	Développer des plans de relève et des profils de compétences
Promouvoir la formation	Soutenir les employés dans le développement de leurs connaissances	Développer un plan de développement des ressources humaines

7. La mention *atteindre* a été remplacée par *maintenir* puisque, depuis de nombreuses années, le pourcentage de mouvements de transport non conformes repérés est près de 42 p. 100.

8. La mention *non fortuite* a été ajoutée au libellé de cette cible stratégique pour plus de précision. Un véhicule comportant une défektivité mécanique majeure ne peut plus circuler tant que la réparation n'a pas été faite. Une défektivité mécanique majeure non fortuite est considérée comme ayant un caractère prévisible.

9. Il importe de préciser que l'objectif de réduire de 15 p. 100 le nombre de morts et de blessés graves dans les accidents impliquant un véhicule lourd en 2005 sera atteint au terme du plan triennal.

LES ENGAGEMENTS DE NOTRE DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Nos engagements généraux

Sur la base de nos règles d'éthique qui sont le respect des personnes, le sens du devoir et l'intégrité dans nos interventions, nous nous engageons à :

- vous accorder toute notre attention et à vous traiter avec respect et courtoisie;
- vous faciliter l'accès aux services auxquels vous avez droit;
- traiter votre dossier avec équité et confidentialité;
- communiquer avec vous dans un langage simple, clair et facilement compréhensible;
- vous fournir des renseignements auxquels vous pouvez vous fier.

Dans la mesure de nos possibilités, nous nous engageons à intervenir spontanément pour porter assistance à toute personne en danger ou pour prévenir toute situation qui pourrait compromettre la sécurité des usagers de la route.

Nos engagements spécifiques

VOUS NOUS TÉLÉPHONEZ?

- Nous prenons votre appel du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.
- Nous nous identifions clairement.
- Nous vous dirigeons vers le bon interlocuteur.
- Nous retournons votre appel dans les 48 heures ou laissons un message clair lorsque nous devons nous absenter du bureau en vous indiquant à qui vous adresser en cas de besoin.

VOUS VOUS RENDEZ DANS UN DE NOS BUREAUX ADMINISTRATIFS?

- Nous vous recevons à nos bureaux du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.
- Nous vous annonçons, dès votre arrivée, à la personne avec qui vous avez pris rendez-vous.
- Nous vous dirigeons vers un membre du personnel qui pourra vous aider, dans la mesure du possible, si vous vous présentez sans rendez-vous.

VOUS NOUS ÉCRIVEZ?

- Par courrier postal :

Nous répondons à votre correspondance en 10 jours ouvrables ou moins.

- Par courrier électronique :

Nous répondons à votre courrier électronique en 2 jours ouvrables ou moins (pour des raisons de protection des renseignements personnels, il est possible que notre réponse fasse référence à une lettre devant suivre par la poste).

VOUS AVEZ DES COMMENTAIRES, DES SUGGESTIONS OU DES PLAINTES À FORMULER SUR LA QUALITÉ DE NOS PRODUITS ET SERVICES?

Chaque membre de notre personnel peut vous prêter assistance et veiller à ce que vos commentaires ou vos plaintes soient acheminés au bon endroit pour traitement. Vous pouvez vous adresser directement à l'un de nos bureaux.

Nous nous engageons à ce que votre plainte soit prise en charge dans un délai de 15 jours ouvrables.

Les employés de Contrôle routier Québec sont soumis au guide d'éthique présenté ci-après. Ses administrateurs, quant à eux, sont soumis au même code d'éthique et de déontologie que les administrateurs de la Société de l'assurance automobile du Québec.

1. INTRODUCTION

Le guide d'éthique de la Vice-présidence au contrôle routier est une adaptation du *Guide d'éthique de la Société de l'assurance automobile du Québec* au contexte spécifique du contrôle routier. Il vise à spécifier les engagements et à préciser la conduite professionnelle attendue du personnel, en ce qui concerne :

- les interventions auprès de la population, des clients et des contrevenants;
- le respect des personnes;
- le sens du devoir;
- l'intégrité dans les interventions :
 - la confidentialité;
 - l'honnêteté;
 - l'impartialité;
 - l'absence de conflit d'intérêts;
 - le refus de gratifications;
 - la dénonciation d'actes illégaux.

2. L'ÉTHIQUE : UNE DÉFINITION

Pour la Vice-présidence au contrôle routier, l'éthique a trait à un ensemble de valeurs ainsi qu'à une conduite qui favorisent une prise de décision objective, de même que l'adoption de comportements honnêtes et responsables dans l'exercice des fonctions.

3. À PROPOS DES ENGAGEMENTS DU PERSONNEL AFFECTÉ À DES INTERVENTIONS AUPRÈS DE LA POPULATION, DES CLIENTS ET DES CONTREVENANTS

Quelle que soit l'intervention effectuée par la Vice-présidence au contrôle routier, le personnel s'engage à adopter envers la population, ses clients et les contrevenants une attitude respectueuse et courtoise, autant dans les paroles que dans les gestes, sans discrimination ni harcèlement. L'usage des pouvoirs conférés par la loi s'effectue toujours avec pondération et mesure, de manière opportune et adaptée aux circonstances.

Le respect des personnes et de l'organisation

La loyauté et le respect des supérieurs, des collègues au travail et de toutes les personnes avec lesquelles le personnel doit collaborer sont des conditions essentielles à la réussite des communications. La solidarité envers l'organisation est également requise en toutes circonstances.

Les directives des supérieurs seront toujours respectées, sauf dans le cas où, manifestement, ces directives seraient illégales. Dans une telle éventualité, le personnel a le devoir de faire part de ses objections à l'autorité qui a donné la directive ou à toute autre autorité si l'explication fournie lui paraît insatisfaisante.

Les gestionnaires s'engagent à véhiculer, auprès de leurs employés, les valeurs de gestion de la Vice-présidence au contrôle routier, à leur faire connaître les orientations et les priorités établies, ainsi qu'à partager les renseignements qu'ils détiennent afin de permettre une plus grande responsabilisation du personnel.

Le sens du devoir

Le personnel s'engage à effectuer son travail selon les règles de l'art, c'est-à-dire avec l'expertise attendue d'une personne compétente et prudente. Il ne s'attribue pas des qualifications ou des pouvoirs qu'il ne possède pas.

Lorsqu'une infraction est constatée, elle doit dans tous les cas être évaluée afin de décider si un constat d'infraction doit être remis et si une autre action doit être entreprise.

Une vigilance continue doit être exercée afin d'assurer la sécurité du réseau routier. Même lorsqu'il n'est pas en devoir, tout contrôleur routier qui est en uniforme ou qui est à bord d'un véhicule identifié s'engage à intervenir spontanément, dans la mesure de ses possibilités, pour porter assistance à toute personne en danger ou pour prévenir toute situation qui pourrait compromettre la sécurité des usagers de la route.

Le contexte particulier des interventions, qui sont souvent de nature coercitive, **exige du personnel un contrôle constant de soi, dans les paroles comme dans les gestes**. Le personnel doit être en mesure de maîtriser toute situation, de percevoir les problèmes existants et potentiels et d'obtenir l'aide requise en cas de besoin.

L'usage de la force doit être proportionnel au but à atteindre et doit servir uniquement lorsque c'est absolument nécessaire, afin de protéger sa vie et celle du public.

Intégrité dans les interventions

Le principe d'intégrité dans les interventions suppose une conduite fondée sur la confidentialité, l'honnêteté, l'impartialité, l'absence de conflit d'intérêts, le refus de gratifications et la dénonciation d'actes illégaux.

La confidentialité

Sous réserve des dispositions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, le personnel est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans le cadre de ses fonctions. Tout renseignement qui porte sur une personne physique, que ce soit le nom, l'adresse, la date de naissance, le numéro d'assurance sociale, le numéro de permis de conduire et qui permet de l'identifier est un renseignement à caractère nominatif qui doit être gardé confidentiel par le personnel. De même, la consultation d'un dossier à des fins personnelles ne saurait être ni justifiée ni autorisée.

Cet engagement s'étend aux différents codes d'accès, mots de passe, clés et cartes d'accès qui sont attribués dans le cadre du travail et qui sont réservés à cette fin exclusivement.

L'orientation de la conduite relativement à la confidentialité peut être facilitée par le Guide d'application de la loi sur l'accès, de même que par la politique sur la sécurité informatique et la politique de l'utilisation de l'infrastructure et du courrier électronique.

L'honnêteté ... sur le plan intellectuel

En raison de la confiance de la population envers la Vice-présidence au contrôle routier, le personnel doit non seulement respecter les principes fondamentaux d'honnêteté et d'intégrité, mais en plus être au-dessus de tout soupçon. L'honnêteté consiste à intégrer la probité dans l'ensemble des actions. De plus, le personnel s'engage à accomplir les activités qui lui sont confiées, à maintenir à jour les connaissances acquises et à exécuter son travail en conformité avec le présent guide et les directives de la vice-présidence.

Pour le personnel, l'honnêteté signifie également un engagement à être ponctuel, à respecter l'horaire de travail en vigueur dans l'unité et à se présenter au travail dans un état convenable, qu'il s'agisse de l'état psychologique, physique ou de la tenue vestimentaire. Pour plus de précision au sujet de la tenue vestimentaire, le personnel peut se reporter au *Manuel des procédures administratives*.

Les gestionnaires s'engagent à faire preuve d'intégrité à l'occasion du recrutement du personnel, de l'évaluation des employés, de la répartition des tâches et de l'orientation qu'ils donnent à leurs employés.

... Sur le plan matériel

Le personnel s'engage à refuser, pour lui-même ou pour un tiers, toute implication directe ou indirecte dans un acte illégal (vol d'argent, de matériel ou d'information, fraude, tentative de corruption, altération ou falsification de documents).

Le personnel s'engage à utiliser aux fins exclusives de son travail tout matériel mis à sa disposition et à s'en servir de manière appropriée.

L'impartialité

Dans l'accomplissement de ses devoirs, le personnel respectera et protégera la dignité humaine et les droits fondamentaux de la personne.

Le personnel s'engage à faire preuve d'objectivité et d'impartialité dans la prise de décisions et dans toutes ses activités. Il doit éviter toute préférence ou parti pris que ne sauraient motiver l'équité et la justice, et pouvant provenir de préjugés fondés sur le sexe, la race, la couleur, la religion ou les convictions politiques.

L'absence de conflit d'intérêts

En aucun temps, la position d'autorité ou le pouvoir dont bénéficie le personnel ne seront utilisés pour obtenir des gains ou des avantages personnels.

En raison de la nature des activités de la Vice-présidence au contrôle routier, certaines situations de conflits d'intérêts réels ou apparents peuvent se présenter. Un employé est en situation de conflit d'intérêts lorsque, dans un contexte donné, il a la possibilité de choisir entre ses propres intérêts et ceux de son employeur. Toute situation de conflit d'intérêts ou même d'apparence de conflit d'intérêts doit donc être évitée. En cas de doute, le personnel s'engage à signaler le cas à ses supérieurs afin de connaître l'attitude à adopter.

Cet engagement vise, entre autres, les cas où des proches (parents ou amis) sont mis en cause.

Le refus de gratifications

Étant rémunéré pour le travail qu'il accomplit, et en vertu de l'article 8 de la Loi sur la fonction publique, le personnel s'engage à refuser en tout temps toute gratification, tout cadeau ou toute considération de quelque nature que ce soit dans l'exercice de ses fonctions et qui pourraient provenir de clients ou de fournisseurs.

La dénonciation d'actes illégaux

Aucune violation de la loi ou du présent code ne sera tolérée par le personnel qui s'y opposera vigoureusement, au meilleur de ses capacités. Toute personne qui a des raisons de penser qu'une violation du présent code s'est produite ou est sur le point de se produire, signalera le fait sans tarder aux autorités compétentes.

Toute tentative de corruption sera dénoncée immédiatement.

4. LE RESPECT DES ENGAGEMENTS

Il est de la responsabilité de tout le personnel de respecter ses engagements et de les appliquer dans l'exercice quotidien de ses fonctions.

Le défaut de se conformer au présent code peut entraîner des mesures administratives ou disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.

Les éléments décrits dans ce code d'éthique constituent un engagement de tout le personnel de Contrôle routier Québec envers la population, ses clients, ses fournisseurs et ses collaborateurs.

*Société de l'assurance
automobile*

Québec 