

Société de
l'assurance
automobile
du Québec

L'agence
Contrôle
routier
Québec

RAPPORT ANNUEL DE **GESTION**
2005



RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2005

Le rapport du président-directeur général

Le Fonds d'assurance automobile du Québec

Les autres services, le personnel et les ressources

Les résultats

- L'agence Contrôle routier Québec

Québec, le 24 mai 2006

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 2005.

Le rapport de l'agence rend compte des résultats obtenus à l'égard des objectifs de son plan d'action 2005.

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

Le ministre des Transports,



Michel Després

Québec, le 30 avril 2006

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 2005.

En vertu de sa Convention de performance et d'imputabilité, Contrôle routier Québec doit élaborer un plan d'action et en rendre compte. Le rapport de l'agence présente les résultats obtenus à l'égard des objectifs de son plan d'action 2005.

Veillez 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 :

Contrôle routier Québec

Service de la planification, du budget et de la vérification mécanique

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 2006

Bibliothèque nationale du Québec

ISBN 2-550-47235-7

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-DIRECTEUR GÉNÉRAL DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC	4
LE MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL DE CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC	5
LA DÉCLARATION DE LA DIRECTION	6
LE RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE	7
LES FAITS SAILLANTS	8
Tables de concertation en contrôle routier	8
Activités portes ouvertes	8
Stratégie de déploiement des infrastructures de contrôle	8
Stratégie d'intégration des corps d'emploi	9
Code de déontologie des policiers du Québec	9
Formation CVSA (<i>Commercial Vehicle Safety Alliance</i>)	9
Réorganisation administrative	10
Planification pluriannuelle	10
Stratégie de partenariat	10
L'AGENCE	11
La mission	11
La clientèle et les partenaires	12
Les produits et les services	12
L'organisation administrative	13
L'organigramme	14
LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DU PLAN D'ACTION 2005	16
LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DU PLAN TRIENNAL 2003-2005	24
LE TRAITEMENT DES PLAINTES	30
LA GESTION DES PERSONNES ET DES RESSOURCES	31
La gestion des personnes	31
La gestion des ressources matérielles et immobilières	32
La gestion des ressources informationnelles	32
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 plaintes	38

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

La Société de l'assurance automobile du Québec est considérée aujourd'hui comme un modèle unique de gestion intégrée de la protection des personnes contre les risques liés à l'usage de la route, regroupant à la fois la prévention, le contrôle, l'indemnisation et la réadaptation des personnes accidentées.

L'agence Contrôle routier Québec contribue au mandat de sécurité routière de la Société en répondant à trois objectifs stratégiques gouvernementaux : l'amélioration de la sécurité des usagers de la route et celle des véhicules affectés au transport de personnes et de biens, la protection du réseau routier québécois et le maintien de l'équité concurrentielle entre les propriétaires et exploitants de véhicules lourds.

Ainsi, par son action, l'agence contribue à protéger le réseau routier et concourt à une plus grande sécurité des usagers de la route.

C'est avec plaisir que je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2005* de Contrôle routier Québec.

Le président-directeur général,



John Harbour

LE MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL DE CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC

C'est avec plaisir que je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2005* de l'agence Contrôle routier Québec. Ce document fait état des efforts constants qui ont été déployés dans l'accomplissement du mandat prioritaire de l'agence, qui est de sauver des vies. Ses actions contribuent à la sécurité des usagers de la route et à la protection du réseau routier québécois. Je suis fier de présenter les résultats atteints au cours de l'année 2005; ils sont le fruit du travail soutenu tant du personnel opérationnel que du personnel de soutien. Je tiens donc à souligner la précieuse collaboration de tous les employés et leur participation à la réussite de Contrôle routier Québec.

L'année 2005 aura été déterminante pour l'avenir de l'agence puisqu'un virage important a été entrepris. Ce virage s'est concrétisé par quatre projets d'envergure. Notons, tout d'abord, l'intensification des efforts de l'agence en matière de concertation avec les partenaires et l'industrie, qui s'est traduite, notamment, par la création d'un service dédié à la concertation et aux relations externes, et par la tenue de journées portes ouvertes à Val-d'Or, Québec et Drummondville. Rappelons également la réussite du projet pilote de la Table de concertation en contrôle routier de l'Abitibi-Témiscamingue-Nord-du-Québec, la mise en place d'un projet de table de concertation dans les régions de Laurentides-Lanaudière et, enfin, la rencontre de représentants de l'industrie avec quarante nouvelles recrues en formation à l'École nationale de police du Québec (ENPQ).

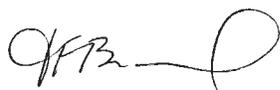
Le virage entrepris s'est poursuivi avec la nécessaire révision de notre organisation du travail, résolument axée sur la méthode de vérification sur route des véhicules lourds telle qu'établie par la *Commercial Vehicle Safety Alliance* (CVSA) et centrée sur des interventions mieux ciblées dans le cadre d'un contrôle routier juste et approprié.

La programmation de nos investissements à l'intérieur d'un plan quinquennal d'immobilisation relatif aux postes et aux aires de contrôle est un autre projet d'envergure. Cette programmation répond à la mise en chantier annoncée de nouvelles routes, à la réfection indispensable de certains postes de contrôle, à l'ouverture, en 2006, de nouveaux postes à Lacolle et à L'Islet et au déménagement du poste de Saint-Romuald à Saint-Nicolas.

Enfin, mentionnons l'implantation de neuf sous-comités locaux d'organisation du travail (sous-CLOT), qui contribuent à l'établissement de relations de travail plus sereines. Ces comités permettent aux employés de participer aux changements qui ont lieu à l'agence, d'analyser différentes problématiques et de présenter des propositions à la direction de Contrôle routier Québec.

Le virage entrepris en 2005 et la mise en place de ces projets font sans contredit appel à la compétence et à l'implication de tous les employés de Contrôle routier Québec. Je compte sur cette équipe solide pour relever les défis qui nous attendent.

Le directeur général,



Jean-François Brouard

LA DÉCLARATION DE LA DIRECTION

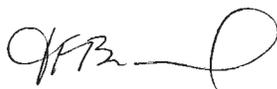
La fiabilité de l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2005* et des contrôles afférents relève de ma responsabilité.

Le *Rapport annuel de gestion 2005* 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 2005 et les résultats obtenus;
- présente le Plan triennal 2003-2005 et rend compte des résultats atteints;
- donne de l'information sur la gestion des personnes et des ressources.

Je déclare que l'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 décembre 2005.

Le directeur général de Contrôle routier Québec,



Jean-François Brouard

Québec, avril 2006

LE RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2005* 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. Nos travaux ont consisté en une prise de renseignements, en des procédés analytiques, en la révision de calculs, en l'obtention de pièces justificatives et en des discussions sur l'information fournie. Un examen ne constitue pas une vérification. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2005*.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2005* de Contrôle routier Québec nous paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

La directrice de la vérification interne,



Claire Monette

Québec, avril 2006



LES FAITS SAILLANTS

TABLES DE CONCERTATION EN CONTRÔLE ROUTIER

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

La Table de l'Abitibi-Témiscamingue-Nord-du-Québec a déposé son plan d'action pour les trois prochaines années. Les résultats concluants de ce premier projet pilote ont confirmé la pertinence de l'approche et motivé la mise en place, pour les années à venir, de tables de concertation dans d'autres régions du Québec. La création, en 2005, du Service de la concertation et des relations externes, témoigne de l'engagement de l'agence à cet égard.

Des travaux préliminaires à la mise en place d'un second projet pilote dans les régions des Laurentides et de Lanaudière ont été réalisés. Le début des travaux de cette nouvelle table de concertation est prévu pour mars 2006.

ACTIVITÉS PORTES OUVERTES

En 2005, l'agence a organisé des journées portes ouvertes à Val-d'Or, Québec et Drummondville. Destinées à favoriser un rapprochement avec les différents acteurs régionaux en matière de transport de personnes et de biens, ces trois journées ont réuni plus de 2 000 personnes.

Ces activités ont été conçues dans une perspective de prévention et d'éducation. Leur objectif est de faire reconnaître le rôle positif de l'agence en matière de sécurité et de transport routiers, de favoriser la communication entre l'ensemble des intervenants et d'augmenter le taux de conformité des mouvements de transport. Différents ateliers ont été offerts au cours de ces journées, dont certains portaient sur la vérification avant départ, sur les charges et dimensions, sur l'arrimage et sur l'inspection en entreprise.

Selon les commentaires des gens de l'industrie et des partenaires qui y ont participé, ces activités ont connu un franc succès. Contrôle routier Québec entend répéter l'expérience dans d'autres régions du Québec.

STRATÉGIE DE DÉPLOIEMENT DES INFRASTRUCTURES DE CONTRÔLE

La stratégie globale de développement des infrastructures de Contrôle routier Québec découle de sa planification stratégique, de ses orientations et des tendances nord-américaines en matière de contrôle routier. Elle tient également compte de l'inventaire et de l'état actuel des infrastructures de contrôle. En 2005, l'agence a développé un cadre de référence qui structure sa démarche de planification annuelle et qui, à partir de critères objectifs et mesurables, lui permet d'évaluer les besoins des secteurs opérationnels.

La sélection et la hiérarchisation des projets inclus dans la planification quinquennale 2006-2010 du développement des postes et des aires de contrôle routier en découlent.

L'année 2005 a été importante en matière de développement et d'amélioration des infrastructures de contrôle. En effet :

- des sommes de 4,6 millions de dollars (3,8 millions de dollars en 2005) et de 2,9 millions de dollars (2,5 millions de dollars en 2005) ont été investies respectivement pour la construction des postes de contrôle de Saint-Nicolas et de L'Islet. La mise en activité du poste de contrôle de Saint-Nicolas a été réalisée le 14 novembre 2005 et celle de L'Islet le sera au début de l'année 2006;
- les travaux préparatoires effectués sur le site, en vue d'installer l'éventuel poste de contrôle frontalier de Saint-Bernard-de-Lacolle, ont été entrepris en 2005. Les bâtiments y seront érigés en 2006;
- deux aires de contrôle ont été construites à Verchères pour un coût total de 1,4 million de dollars;
- la relocalisation de la balance du poste de Saint-Romuald au poste de contrôle de Cabano a été complétée au coût de 400 000 dollars.

STRATÉGIE D'INTÉGRATION DES CORPS D'EMPLOI

À la suite de l'intégration des corps d'emploi en 2003, Contrôle routier Québec a procédé à l'analyse de l'organisation du travail de son personnel opérationnel.

Cette analyse a été faite avec la participation d'un consultant externe et de plusieurs membres du personnel, et un rapport a été déposé au comité de direction de l'agence en juillet 2005.

Les seize recommandations formulées dans ce rapport proposaient une intégration complète des corps d'emploi de Contrôle routier Québec, pour permettre aux employés d'élaborer un plan de carrière facilitant la mobilité, la polyvalence et l'accès à différents domaines d'activités.

Il va sans dire que ce changement majeur requiert de nombreux travaux, étant donné qu'il faut revoir l'organisation du travail de toutes les personnes touchées par cette intégration, ainsi que l'ensemble des mandats de l'agence.

C'est la raison pour laquelle plusieurs comités de travail paritaires ont été créés¹.

CODE DE DÉONTOLOGIE DES POLICIERS DU QUÉBEC

À la suite de l'adoption, en 2004, de la Loi modifiant le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions législatives, tous les contrôleurs routiers, de même que toutes les personnes qui ont autorité sur ces derniers, sont assujettis au Code de déontologie des policiers du Québec depuis le 1^{er} janvier 2005.

Les contrôleurs routiers ainsi que toutes les personnes qui ont autorité sur eux sont donc soumis à ce code dans le cadre de toutes leurs fonctions. Notons qu'avant les modifications prévues par la Loi, les contrôleurs routiers étaient soumis au code de déontologie de façon partielle, soit dans l'exercice de leur fonction de constable spécial.

Ainsi, toute personne qui se croit lésée dans ses droits ou qui estime avoir été traitée incorrectement ou injustement peut maintenant adresser une plainte au Commissaire à la déontologie policière. Le dépôt d'une plainte de cette nature a alors pour effet d'enclencher une série d'étapes : vérification de la recevabilité de la plainte par le Commissaire, conciliation entre le plaignant et le contrôleur routier

concerné par la plainte, puis, si cela est nécessaire, enquête par le Commissaire et audition par ce dernier. Signalons que Contrôle routier Québec a mis en place un mécanisme qui permet de transmettre automatiquement les plaintes portant sur le comportement d'un contrôleur routier au Commissaire à la déontologie policière, qui peut alors procéder rapidement à leur analyse.

FORMATION CVSA (COMMERCIAL VEHICLE SAFETY ALLIANCE)

En adhérant à la *Commercial Vehicle Safety Alliance* (CVSA) et en appliquant sa méthode de vérification sur route des véhicules lourds, l'agence a harmonisé ses pratiques avec celles des autres administrations qui en font partie, soit les provinces canadiennes, les États américains et le Mexique. D'ici la fin de l'année 2007, tous les contrôleurs routiers du Québec seront formés et accrédités par la CVSA pour appliquer sa méthode. Au cours de l'année 2005, cinq nouveaux coachs ont été formés, portant ainsi l'équipe de formateurs de l'agence à onze instructeurs et dix-huit coachs. Cette équipe a formé 55 nouveaux contrôleurs qui se sont ajoutés aux 83 qui avaient déjà reçu l'attestation, pour un total de 138 contrôleurs. À la fin de l'année 2005, neuf contrôleurs étaient en attente de leur accréditation.

De plus, par son adhésion à la CVSA, l'agence participe annuellement à une vaste opération internationale qui se tient simultanément au Canada, aux États-Unis et au Mexique. Cette opération requiert la participation de près de 9 000 contrôleurs routiers, qui interceptent, sur une période de 72 heures consécutives, des véhicules lourds aux abords des autoroutes majeures de l'Amérique du Nord.

Enfin, Contrôle routier Québec a participé, comme par les années passées, à la compétition nord-américaine « Challenge CVSA ». Au cours de cette compétition, des contrôleurs sélectionnés par chacune des administrations membres mesurent leurs connaissances sur différents aspects de la méthode de vérification sur route de la CVSA.

1. À ce sujet, voir le point concernant la stratégie de partenariat, à la fin de la présente section.

RÉORGANISATION ADMINISTRATIVE

Le 4 octobre 2005, Contrôle routier Québec procédait à un réaménagement de sa structure organisationnelle. Les trois directeurs régionaux relèvent dorénavant du directeur général. Par ailleurs, une nouvelle unité administrative, le Service de la concertation et des relations externes, a été créée au sein de la Direction de la concertation et du soutien aux opérations. Ce service a pour mandat de promouvoir une culture de concertation et de partenariat au niveau régional, et de faire valoir le rôle primordial de l'agence sur le plan de la sécurité routière auprès des citoyens, de l'industrie du transport routier et des partenaires de la Société de l'assurance automobile du Québec.

La Direction de l'organisation du travail et de l'assurance qualité a également vu le jour en 2005. Cette nouvelle direction a pour mandat de planifier et de mettre en œuvre les actions visant à améliorer les pratiques d'affaires et à renouveler l'organisation du travail dans un objectif d'efficacité, de justesse des interventions et de performance organisationnelle.

PLANIFICATION PLURIANNUELLE

Afin d'élaborer sa nouvelle planification pluriannuelle, l'agence a amorcé des travaux tout en participant à ceux de la Société de l'assurance automobile du Québec. Un comité de travail a été mis sur pied auquel participent les hauts dirigeants de l'agence ainsi que deux représentants des employés. Ces travaux portent sur la mission, les enjeux, les objectifs stratégiques et les cibles de cette nouvelle planification. Le comité de travail s'est réuni à plusieurs reprises au cours de l'année 2005 et ses travaux se poursuivront en 2006. Ils permettront entre autres à l'agence d'harmoniser sa gestion axée sur les résultats avec celle de la Société.

Ces travaux n'étant pas complétés au 31 décembre 2005, l'agence se dotera d'un plan d'action de transition pour l'année 2006, afin de mener à terme certains projets et d'établir certaines lignes directrices pour ses opérations. Elle publiera son plan d'action à la suite du dépôt de la planification stratégique de la Société de l'assurance automobile du Québec.

STRATÉGIE DE PARTENARIAT

Au printemps 2004, l'agence a mis sur pied un Comité local d'organisation du travail (CLOT) qui, en favorisant la collaboration entre la direction et les syndicats, examine les questions relatives à l'organisation du travail, à la qualité de vie au travail, à l'utilisation optimale des ressources et à l'amélioration des services offerts à la population.

Le CLOT s'est réuni à quatre reprises en 2005. Il a mis sur pied neuf sous-comités temporaires, qui examinent chacun un aspect particulier du travail de l'agence. Le mandat de certains sous-comités est de revoir les processus de travail à la suite de l'intégration des corps d'emploi, de faciliter le regroupement des bureaux de l'agglomération de Montréal et d'organiser le travail dans les nouveaux postes de contrôle de Saint-Nicolas, de L'Islet et de Lacolle. Au cours de l'année 2005, plus de 25 rencontres ont eu lieu, et les résultats obtenus par ces sous-comités sont très probants.

LA MISSION

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

Le mandat de l'agence est de vérifier si les normes afférentes au transport de personnes et de biens sont respectées sur l'ensemble du territoire québécois par les propriétaires et exploitants de véhicules lourds, par leurs conducteurs et par les autres partenaires visés (expéditeurs, courtiers en transport, etc.), ainsi que par les chauffeurs de taxis. Ses actions ont pour 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, sur la route et en entreprise, des lois suivantes et de leurs règlements afférents² :

- 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 confie des mandats supplémentaires, soit ceux d'assumer la mise en place, le suivi et le contrôle du Programme d'entretien préventif (PEP) et du Programme de vérification mécanique obligatoire.

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

De telles responsabilités contribuent à l'atteinte des objectifs gouvernementaux suivants en matière de contrôle du transport routier :

- améliorer la sécurité des usagers de la route et celle des véhicules de transport de personnes et de biens;
- 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 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 2005, le comité consultatif s'est réuni à trois reprises.

Ce comité se compose de :

- M. Jean-François Brouard, directeur général de Contrôle routier Québec et président du comité consultatif;
- M. André Brisebois, commissaire IFTA (*International Fuel Tax Agreement*), Direction régionale de la vérification des entreprises, Revenu Québec;
- M^{me} Lise Lambert, présidente, Commission des transports du Québec;
- M. Pierre Perron, directeur, sécurité en transport et camionnage, ministère des Transports du Québec;
- M^{me} Johanne St-Cyr, vice-présidente à la sécurité routière, Société de l'assurance automobile du Québec;
- M. Jacques Bégin, directeur adjoint 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. Marc Cadieux, président-directeur général, Association du camionnage du Québec;
- M. Romain Girard, directeur général et vice-président, Association des propriétaires d'autobus du Québec;

2. Le lecteur peut consulter l'annexe 1 pour connaître la liste des règlements afférents aux lois.

- M. Yvan Grenier, directeur général, Association des propriétaires de machinerie lourde du Québec;
- M. Gaétan Légaré, directeur exécutif, Association nationale des camionneurs artisans;
- M. Gaston Lemay, président, Association du transport écolier du Québec;
- M. Mario Sabourin, président, Association professionnelle des chauffeurs de camion et Coop des camionneurs;
- M. Jacques Marcotte, Fédération québécoise des municipalités;
- M^{me} Diane Fortin, conseillère aux politiques, Union des municipalités du Québec;
- M. Yves Marchand, président, Transport Asbestos Eastern.

LA CLIENTÈLE ET LES PARTENAIRES

La clientèle

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

- l'industrie du transport (notamment les associations);
- les entreprises 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);
- le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs (MDDEP);
- la Sûreté du Québec (SQ) et les services de police municipaux.

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 la route et en entreprise, Contrôle routier Québec s'assure que les véhicules qui effectuent du transport de personnes et de biens sont en bon état mécanique, qu'ils sont équipés des systèmes d'arrimage nécessaires et qu'ils respectent les normes relatives aux charges et 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.

L'agence fournit différents services³ :

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 et le certificat restreint (délivré en vertu de la Loi concernant la taxe sur les carburants).

Le contrôle en entreprise consiste à visiter les entreprises assujetties aux lois et règlements afin de vérifier si elles les respectent, 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.

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

3. Pour connaître en détail les produits qui se rapportent à chacun de ces services, voir le lexique de l'annexe 2.

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. Lorsqu'ils adhèrent au Programme d'entretien préventif, les propriétaires de véhicules lourds n'ont pas l'obligation de se soumettre au Programme de vérification mécanique obligatoire.

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

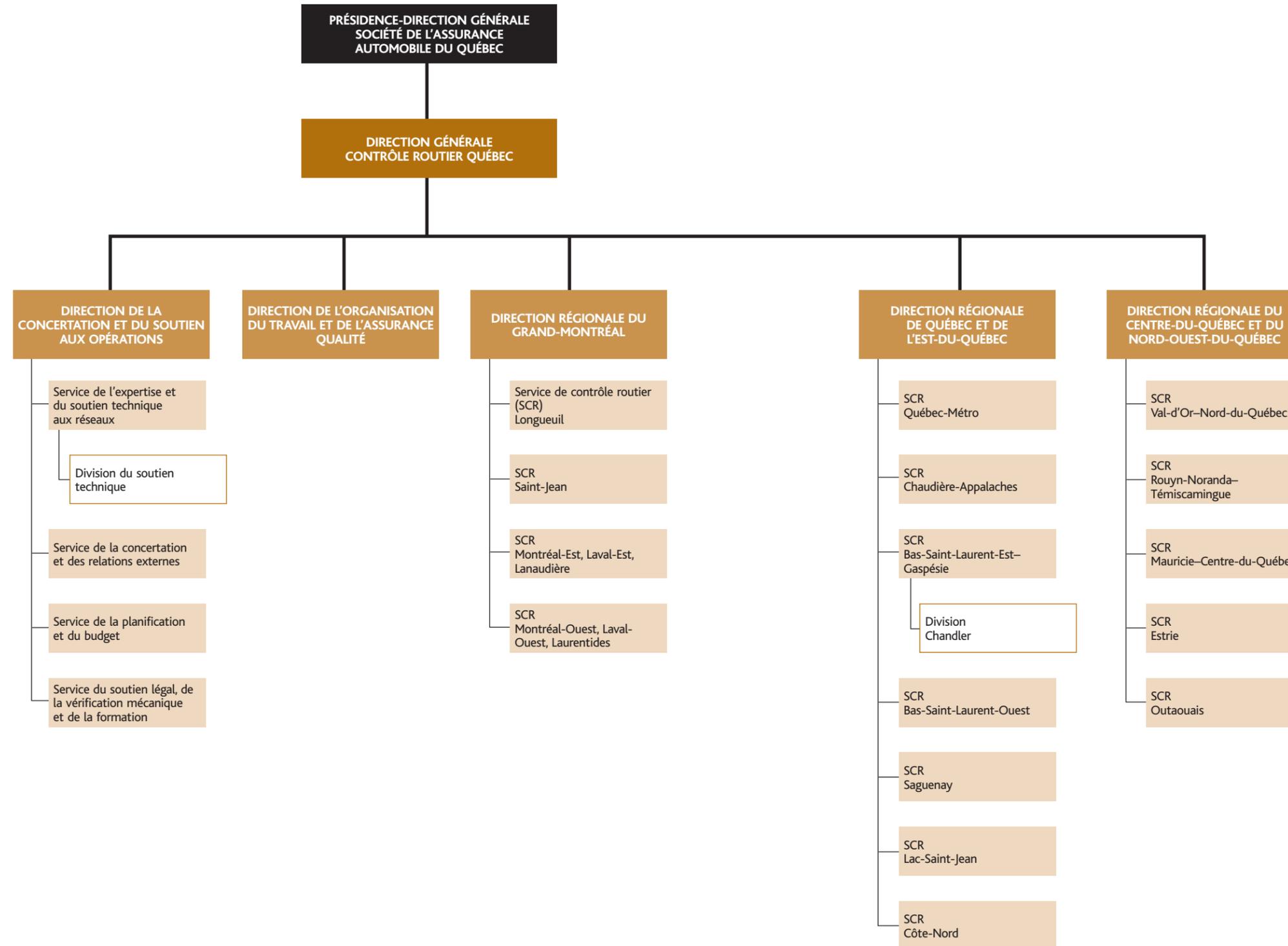
L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE

Contrôle routier Québec relève de la Société de l'assurance automobile du Québec et compte cinq directions. Ce sont :

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

L'ORGANIGRAMME

Décembre 2005



LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DU PLAN D'ACTION 2005

Résultats de l'année 2005

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2003-2005
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 2005	Cible 2005
Optimiser la couverture du territoire	Élaborer des analyses de problématiques régionales	Terminer l'analyse des problématiques régionales

Résultats et commentaires :

Les travaux d'analyse des problématiques régionales en matière de transport se sont poursuivis en 2005 pour chacune des régions administratives de Contrôle routier Québec. L'exercice s'est limité à la mise à jour de données, notamment celles portant sur le nombre d'accidents et d'infractions, et à la production de rapports préliminaires. Les travaux se poursuivront en 2006.

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2005	Résultats 2004	Cible 2005	Résultats 2005
Optimiser la couverture du territoire	Vérifier des mouvements de transport sur route	104 000	Effectuer 105 000 vérifications de mouvements de transport sur route ⁴	96 050

Commentaires :

En 2005, Contrôle routier Québec a effectué 96 050 vérifications de mouvements de transport sur route, ce qui constitue un taux de réussite de 91 p. 100 relativement à la cible établie dans son plan d'action. Il convient de mentionner que, malgré une diminution du nombre de mouvements de transport vérifiés par rapport à l'année précédente, le pourcentage de vérifications de mouvements de transport non-conformes a augmenté. En effet, celui-ci est passé de 41 p. 100 en 2004 à 44 p. 100 en 2005. Cette performance témoigne d'un meilleur ciblage des interventions par les contrôleurs routiers.

En 2005, le total des heures de travail consacrées au contrôle sur route a été réduit de près de 13 000 heures. En outre, les ressources ont été utilisées pour la tenue de journées portes ouvertes, et pour réaliser des activités de formation, de prévention et d'intégration des nouveaux sergents. Cela explique, en partie, le fait que l'agence n'atteigne pas sa cible de 105 000 mouvements de transport vérifiés.

Mentionnons aussi que le nombre de vérifications mécaniques complètes est passé de 12 905 en 2004 à 15 415 en 2005. Or, les vérifications mécaniques complètes sont longues à effectuer, ce qui a pu contribuer à la diminution du nombre total de vérifications effectuées sur la route.

4. La cible a été revue à la baisse en 2005; elle était de 120 000 dans les plans d'action de l'agence de 2003 et de 2004 et dans la planification stratégique de la Société, mais elle n'a jamais été atteinte. À la suite de la décision de former tous les contrôleurs routiers selon la méthode de vérification sur route de la CVSA, ce qui demande beaucoup de temps, la cible a été réduite à 105 000 vérifications de mouvements de transport.

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2005	Résultats 2004	Cible 2005	Résultats 2005
Accentuer le repérage des contrevenants	Maintenir la détection des entreprises contrevenantes	96	Effectuer 400 visites chez des entreprises à risque ⁵	293

Commentaires :

En 2005, seulement 293 entreprises répondant au critère préalablement établi d'entreprises à risque ont été visitées. Les modifications⁵ apportées en cours d'année à l'indicateur de performance sont en partie responsables de cet écart par rapport à la cible. Bien que l'agence n'atteigne pas cette cible en 2005, notons que le nombre de visites faites à des entreprises à risque a augmenté de 300 p. 100 par rapport à l'an dernier.

Mentionnons, d'autre part, que 443 visites en entreprise supplémentaires ont été effectuées en 2005. Ces visites ont été faites en réponse à des situations d'urgence, à des plaintes portées contre une entreprise, à des demandes d'enquête à la suite d'opérations sur route, à des demandes du Bureau du coroner ou des corps policiers, ou à la suite d'accidents impliquant un véhicule lourd.

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2005	Résultats 2004	Cible 2005	Résultats 2005
Assurer la qualité et la conformité des services rendus par les mandataires	Effectuer un minimum de deux visites de contrôle de la qualité par mandat	Taux de réussite de 89 % (134 mandats sur 150)	Vérifier tous les mandats actifs au moins deux fois durant l'année	Taux de réussite de 93 % (156 mandats sur 168)

Commentaires :

Pour mesurer l'atteinte de cet objectif, Contrôle routier Québec utilise comme indicateur le pourcentage de mandats actifs confiés aux mandataires 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 2005, 168 mandats ont été actifs toute l'année et devaient faire l'objet d'au moins deux contrôles de qualité. Cependant, les contrôleurs routiers en vérification mécanique ont vérifié 156 mandats deux fois durant l'année, ce qui représente un taux de réussite de 93 p. 100 relativement à la cible. Par rapport aux résultats de l'année 2004, il s'agit d'une augmentation de 16 p. 100. Il faut également signaler que 18 nouveaux mandats se sont ajoutés en cours d'année. Pour plusieurs d'entre eux, une visite de contrôle de la qualité n'était pas nécessaire, compte tenu de toutes les vérifications qui avaient été effectuées au moment où l'entente avait été conclue.

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2005	Cible 2005
Assurer la qualité et la conformité des services rendus par les mandataires	Développer un outil d'évaluation de la qualité	Actualiser le document rendant compte du contrôle de qualité des mandataires en vérification mécanique

Résultats et commentaires :

Les travaux entourant la production du rapport d'évaluation de rendement, qui porte sur la qualité des services rendus par les mandataires en vérification mécanique, se sont poursuivis en 2005. En cours d'année, ils ont toutefois été intégrés à la démarche de révision globale des processus de travail du Programme de vérification mécanique obligatoire, qui doit se poursuivre en 2006.

5. On entend par « entreprises à risque » toutes celles qui ont reçu une lettre de deuxième niveau au moins une fois durant l'année en vertu de la Politique d'évaluation des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds. Il s'agit d'une lettre transmise par la Société à une personne ou à une entreprise dont certains aspects du comportement sont considérés comme étant à risque. Ces lettres ont pour but de les informer et de les amener à modifier leurs comportements.

6. Dans le plan d'action de l'agence de 2004 et dans la planification stratégique de la Société, la cible était : « Visiter 13 p. 100 des entreprises qui ont reçu une lettre de deuxième niveau au cours de l'année ». Cette cible a été atteinte avec un résultat de 16 p. 100, puisque 96 entreprises ont été visitées. L'agence souhaitant augmenter significativement ce nombre et faciliter le suivi de la cible en cours d'année, celle-ci a été modifiée pour « Effectuer 400 visites chez des entreprises à risque ».

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2005	Résultats 2004	Cible 2005	Résultats 2005
Améliorer la qualité du contrôle et du suivi du Programme d'entretien préventif (PEP)	Améliorer le contrôle des entreprises agréées au Programme d'entretien préventif	42 % (136 entreprises visitées sur 326)	Effectuer un contrôle de qualité chez 100 % des entreprises agréées PEP dont un véhicule a reçu une non-conformité mécanique non fortuite ⁷ sur route	87 % (223 entreprises visitées sur 257)

Commentaires :

Contrôle routier Québec souhaitait effectuer des visites de contrôle de la qualité chez chacune des entreprises qui participent au Programme d'entretien préventif (PEP), et pour lesquelles au moins une non-conformité mécanique majeure non fortuite avait été détectée sur un véhicule au moment d'une vérification sur la route. Des 257 entreprises répondant à ces critères, 223 ont été visitées. L'agence obtient donc un taux réussite de 87 p. 100 relativement à la cible établie. Précisons que ce résultat représente une augmentation de 64 p. 100 par rapport à l'année précédente.

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 DU DÉVELOPPEMENT DURABLE, DE L'ENVIRONNEMENT ET DES PARCS

18

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2005	Résultats 2004	Cible 2005	Résultats 2005
Contribuer à l'objectif de la Société de l'assurance automobile du Québec et du ministère des Transports du Québec de réduire de 15 % le nombre de morts et de blessés graves impliquant un véhicule lourd	Effectuer des vérifications mécaniques complètes sur la route	12 905	Effectuer 13 500 vérifications mécaniques complètes sur route	15 415

Commentaires :

En 2005, la cible de 13 500 vérifications mécaniques complètes effectuées sur la route a été atteinte, puisque l'agence en a réalisé un total de 15 415, soit 1 915 de plus que la cible visée. Rappelons qu'en 2004, Contrôle routier Québec avait réalisé 12 905 vérifications mécaniques complètes sur la route.

En 2005, 55 nouveaux contrôleurs routiers ont suivi la formation relative à la méthode de vérification sur route des véhicules lourds de la CVSA, ce qui a permis à l'agence d'effectuer un plus grand nombre de vérifications mécaniques complètes.

7. Pour plus de précision, la mention « non fortuite » a été ajoutée au libellé de cette cible stratégique. Un véhicule présentant une déféctuosité mécanique majeure ne peut plus circuler tant que la réparation n'a pas été faite. Une déféctuosité mécanique majeure non fortuite est considérée comme ayant un caractère prévisible.

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2005	Cible 2005
Contribuer à l'objectif de la Société de l'assurance automobile du Québec et du ministère des Transports du Québec de réduire de 15 % le nombre de morts et de blessés graves impliquant un véhicule lourd	Mesurer le taux de conformité mécanique des véhicules lourds affectés au transport de marchandises	Déposer les résultats d'une enquête sur la conformité mécanique des véhicules lourds affectés au transport de marchandises

Résultats et commentaires :

Pour les fins de l'enquête qui a été réalisée du 17 au 21 octobre 2005, 1 865 camions ont fait l'objet de vérifications mécaniques par les contrôleurs routiers. Cette année, le taux de non-conformité mécanique majeure des camions était de 13,6 p. 100, alors qu'il était de 26,5 p. 100 en 1996.

Le tableau suivant présente le taux de non-conformité mécanique des camions au cours des dix dernières années.

CONFORMITÉ MÉCANIQUE DES CAMIONS, PAR ANNÉE ⁸	1996	1997	1999	2001	2003	2005
Conformité	35,2 %	34,5 %	29,0 %	41,2 %	37,9 %	34,1 %
Non-conformité majeure	26,5 %	27,2 %	21,1 %	15,4 %	13,9 %	13,6 %
Non-conformité mineure	38,3 %	38,4 %	49,9 %	43,4 %	48,2 %	52,3 %

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2005	Cible 2005
Contribuer à l'objectif de la Société de l'assurance automobile du Québec et du ministère des Transports du Québec de réduire de 15 % le nombre de morts et de blessés graves impliquant un véhicule lourd	Sensibiliser les camionneurs à la fatigue au volant	Effectuer une opération spéciale pour sensibiliser les camionneurs à la fatigue au volant

Résultats et commentaires :

Les contrôleurs routiers ont profité de l'opération nord-américaine « Roadcheck » pour sensibiliser les conducteurs de camions circulant sur les routes du Québec aux dangers que représente la fatigue au volant. Dans le cadre de cette opération, qui se tenait simultanément au Canada, aux États-Unis et au Mexique les 7, 8 et 9 juin 2005, plus de 1 000 dépliants traitant des problèmes liés à la fatigue au volant ont été remis aux camionneurs interceptés par les contrôleurs routiers du Québec.

8.
Il n'y a pas de différence statistiquement significative entre l'année 2003 et l'année 2005.

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2005	Cible 2005
Contribuer à l'objectif de la Société de l'assurance automobile du Québec et du ministère des Transports du Québec de réduire de 15 % le nombre de morts et de blessés graves impliquant un véhicule lourd	Favoriser la concertation entre les partenaires	Implanter en 2005 une table de concertation en contrôle routier dans la région des Laurentides

Résultats et commentaires :

Après le succès du projet pilote de la Table de concertation régionale en contrôle routier de l'Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec, les régions administratives de Laval et des Laurentides avaient été choisies pour l'expérimentation d'un deuxième projet pilote.

Les travaux préliminaires entrepris en 2005 ayant démontré que la région de Lanaudière avait plus de similitudes que la région de Laval avec les Laurentides, c'est Lanaudière qui a été retenue pour ce second projet pilote.

Les travaux préliminaires à la mise en place de cette nouvelle table de concertation ont été réalisés en 2005. Une première rencontre est prévue pour mars 2006.

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2005	Cible 2005
Convenir avec le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs d'un plan d'intervention sur les changements climatiques	Conclure une entente avec le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs sur un plan d'intervention sur les changements climatiques	Déposer une entente signée avec le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs

Résultats et commentaires :

Les discussions avec le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs (MDDEP) ont été retardées en raison de l'attente d'un financement pour l'acquisition d'équipements et pour des développements informatiques. Dès qu'un règlement gouvernemental entrera en vigueur, l'agence sera en mesure de à respecter ses engagements⁹.

9. La question du financement des activités s'étant réglée au début de l'année 2006, les pourparlers avec le ministère ont repris. Le règlement gouvernemental entrera en vigueur en juin 2006 et l'agence sera alors prête à respecter ses engagements.

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2005	Cible 2005
Contribuer aux objectifs du ministère des Transports du Québec à l'égard de la protection du réseau routier québécois	Mesurer le respect des normes sur la charge par les véhicules lourds affectés au transport de marchandises	Déposer les résultats d'une enquête sur le respect des normes sur la charge par les véhicules lourds affectés au transport de marchandises

Résultats et commentaires :

Au cours des dix dernières années, Contrôle routier Québec a réalisé une enquête biennale sur le respect des normes sur la charge par les véhicules lourds affectés au transport de biens.

Dans le cadre de l'enquête menée en 2005, 1 865 camions ont été interceptés et inspectés par les contrôleurs routiers entre le 17 et le 21 octobre.

Les résultats des enquêtes réalisées au cours des années précédentes indiquent que le taux de conformité des véhicules lourds affectés au transport de biens a toujours été très élevé. L'année 2005 ne fait pas exception avec un taux de conformité à la masse autorisée de 98,1 p. 100.

Le tableau suivant présente, par année, les taux de conformité des camions à la masse autorisée.

TAUX DE CONFORMITÉ DES CAMIONS À LA MASSE AUTORISÉE						
	1996	1997	1999	2001	2003	2005
	98,7 %	97,9 %	98,9 %	98,3 %	97,2 %	98,1 %

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2005	Cible 2005
Contribuer aux objectifs de Revenu Québec à l'égard du respect de la Loi concernant la taxe sur les carburants	Réaliser la reddition de comptes de nos interventions concernant la taxe sur les carburants	Effectuer la reddition de comptes de nos interventions concernant la taxe sur les carburants

Résultats et commentaires :

En 2005, les pourparlers avec Revenu Québec à propos du renouvellement de l'entente à l'égard de la Loi concernant la taxe sur les carburants se sont poursuivis; une version préliminaire de l'entente a été déposée à la fin de l'année. Toutefois, à la demande de Revenu Québec, les échanges ont été temporairement interrompus. La reprise des discussions entourant le renouvellement de l'entente est prévue pour 2006. Elle coïncidera avec la mise en oeuvre du Rapport d'intervention sur route (RIR), qui permettra à l'industrie québécoise du transport routier d'être informée, par écrit, des vérifications effectuées sur les véhicules lourds interceptés par les contrôleurs routiers du Québec.

ORIENTATION STRATÉGIQUE
UNE ORGANISATION PERFORMANTE ET OUVERTE SUR SON MILIEU

Source : Plan triennal 2003-2005

AXE D'INTERVENTION

ASSURER UNE PLANIFICATION ADÉQUATE DE LA MAIN-D'OEUVRE

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2005	Cible 2005
Améliorer le processus de la planification de la main-d'œuvre	Développer des profils de compétences	Élaborer les profils de compétences pour les trois types d'emploi suivants : – Contrôleurs routiers-sergents – Contrôleurs routiers en vérification mécanique – Contrôleurs routiers en entreprise

Résultats et commentaires :

L'agence ayant amorcé un processus de développement organisationnel en 2005, l'élaboration des profils de compétences pour les classes d'emploi de contrôleur routier-sergent, de contrôleur routier en vérification mécanique et de contrôleur routier en entreprise a été interrompue. Rappelons que cet exercice, qui concerne l'organisation du travail dans son ensemble, intègre notamment la révision de ces profils.

L'élaboration de plusieurs profils de compétences des contrôleurs routiers et la révision des profils déjà réalisés se poursuivront lorsque les travaux relatifs à l'organisation du travail auront été complétés.

22

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2005	Cible 2005
Améliorer le processus de la planification de la main-d'œuvre	Planifier la relève du personnel	Participer au plan de relève des cadres de la Société

Résultats et commentaires :

Dans le cadre de la mise en œuvre de la gestion planifiée de la main-d'œuvre, les employés de Contrôle routier Québec ont été invités, au même titre que le personnel de la Société, à participer au plan de relève des cadres de cette dernière.

En 2005, les candidats intéressés ont pu prendre part à deux programmes de relève d'encadrement, le premier préparé par la Société, et le second, par le Secrétariat du Conseil du trésor.

Au terme des processus de sélection, le nom de plusieurs employés de Contrôle routier Québec a été inscrit sur des listes de déclaration d'aptitudes, ce qui permettra éventuellement à ces derniers d'obtenir des postes de cadres ou des promotions. Au cours de l'année 2005, dix personnes ont ainsi été promues à des postes de gestionnaires, comparativement à cinq en 2004.

PROMOUVOIR LA FORMATION

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2005	Cible 2005
Soutenir les employés dans le développement de leurs connaissances	Développer des cours de formation en ligne	Élaborer deux cours de formation en ligne

Résultats et commentaires :

Les deux formations annoncées au calendrier de réalisation de Contrôle routier Québec pour 2005 ont été mises en ligne au cours de l'année. La première porte sur le document d'expédition et sur les contrats de location et de services et la seconde concerne le Règlement sur les véhicules routiers affectés au transport des élèves.

En 2005, en collaboration avec le ministère des Transports du Québec, l'agence a mis une troisième formation en ligne à la disposition des contrôleurs routiers. Cette formation traite de l'article 517.2 du Code de la sécurité routière, qui concerne le partage de l'amende entre l'expéditeur et les autres intervenants impliqués lorsqu'une surcharge de la masse totale est constatée.

Objectif stratégique 2003-2005	Objectif du plan d'action 2005	Cible 2005	Résultats 2005
Soutenir les employés dans le développement de leurs connaissances	Favoriser le développement de la main-d'œuvre	Consacrer au moins 4 % de la masse salariale à des dépenses de formation	8 %

Commentaires :

Plus de 85 p. 100 des employés de Contrôle routier Québec ont reçu de la formation en 2005. Le coût de ces formations équivaut à un peu plus de 8 p. 100 de la masse salariale totale.

Les formations s'adressaient principalement aux contrôleurs routiers et elles répondaient à des besoins de perfectionnement et de mise à niveau. Certaines s'adressaient également aux personnes qui étaient candidates à des postes de contrôleurs routiers.

LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DU PLAN TRIENNAL 2003-2005

ORIENTATION STRATÉGIQUE DES MESURES DE CONTRÔLE EFFICACES

Source : Plan triennal 2003-2005

AXE D'INTERVENTION

ACCROÎTRE L'EFFICACITÉ DES CONTRÔLES

Objectif stratégique 2003-2005	Cible stratégique
Optimiser la couverture du territoire	Déposer une stratégie de répartition des vérifications de mouvements de transport

Résultats et commentaires :

Afin d'optimiser la couverture de son territoire, Contrôle routier Québec souhaitait présenter une stratégie de répartition des vérifications des mouvements de transport propre à chaque région à la fin de l'année 2005, mais celle-ci n'a pu être élaborée. L'agence entend poursuivre ses travaux en ce sens en 2006.

Toutefois, d'autres actions ont été menées afin d'atteindre l'objectif. D'une part, en 2004 et 2005, l'agence a engagé de nouveaux contrôleurs routiers, qui ont été affectés aux régions où il y avait un manque important de ressources. D'autre part, deux nouveaux postes de contrôle ont été construits, à Saint-Nicolas et à L'Islet. Ceux-ci permettront à l'agence d'améliorer l'efficacité de son action sur ces tronçons de l'autoroute 20.

Objectif stratégique 2003-2005	Cible stratégique	Résultats
Accentuer le repérage des contrevenants	Maintenir à 42 % le taux de mouvements de transport non conformes repérés	44 %

Commentaires :

Cet indicateur représente la capacité des contrôleurs routiers à détecter les mouvements de transport non conformes avant l'interception des véhicules concernés. Pour améliorer ses méthodes de détection, l'agence développe des stratégies d'intervention, travaille à l'application de méthodes de travail plus efficaces et est à l'affût des nouvelles technologies en matière de contrôle routier.

En 2005, l'agence souhaitait maintenir un taux de détection des mouvements de transport non conformes d'au moins 42 p. 100. Pour la première fois depuis 2002, cette cible a été atteinte, comme le montre le tableau suivant :

	2002	2003	2004	2005
	42,3 %	39,8 %	40,5 %	44 %

Cette hausse est notamment attribuable au fait que les contrôleurs routiers ont effectué plus de vérifications complètes au cours de l'année 2005. En effet, pour être accrédités par la CVSA, les contrôleurs routiers doivent effectuer un certain nombre de vérifications complètes.

Objectif stratégique 2003-2005

Assurer la qualité et la conformité des services rendus par les mandataires

Cible stratégique

Produire deux rapports par année à compter de 2004

Résultats et commentaires :

En 2005, les travaux entourant la production du rapport d'évaluation de rendement portant sur la qualité des services rendus par les mandataires se sont poursuivis. En cours d'année, ils ont toutefois été intégrés à la démarche de révision globale des processus du Programme de vérification mécanique obligatoire, qui doit se poursuivre en 2006.

Un sous-comité local d'organisation du travail (sous-CLOT) a été mis sur pied afin de revoir tous les processus et les activités liés au Programme d'entretien préventif et au Programme de vérification mécanique obligatoire. Ce sous-comité devra proposer des stratégies fonctionnelles et opérationnelles plus efficaces et plus efficientes. Il examinera, notamment, la question des rapports sur la qualité des services rendus par les mandataires.

Objectif stratégique 2003-2005

Améliorer la qualité du contrôle et du suivi du Programme d'entretien préventif (PEP)

Cible stratégique

Atteindre 100 % d'entreprises PEP visitées pour un contrôle de la qualité à la suite d'une non-conformité mécanique majeure non fortuite sur route

Résultats

87 %

Commentaires :

Au cours de l'année 2005, 87 p. 100 des entreprises qui participent au Programme d'entretien préventif ont été visitées pour un contrôle de la qualité à la suite d'une inspection sur route ayant révélé une non-conformité mécanique majeure non fortuite sur un de leurs véhicules. Ainsi, 223 entreprises sur une possibilité de 257 ont été visitées.

Bien que l'agence n'atteigne pas la cible fixée pour 2005, il convient de noter qu'elle obtient un résultat nettement supérieur à celui de l'année 2004. En effet, l'an dernier, celle-ci n'avait visité que 136 des 326 entreprises pour lesquelles un contrôle de la qualité était requis, ce qui équivalait à un taux de réussite de 42 p. 100.

AXE D'INTERVENTION

CONTRIBUER AUX OBJECTIFS COMMUNS DE LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC, AINSI QU'À CEUX DU MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC, DE REVENU QUÉBEC ET DU MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE, DE L'ENVIRONNEMENT ET DES PARCS

Objectif stratégique 2003-2005	Cible stratégique	Résultats
Contribuer à l'objectif de la Société et du ministère des Transports de réduire de 15 % le nombre de morts et de blessés graves dans les accidents impliquant un véhicule lourd	Réduire à 18 % la non-conformité mécanique majeure des véhicules lourds affectés au transport de marchandises	13,6 %

Commentaires :

L'ensemble des actions de l'agence vise à diminuer le nombre de décès et de blessés graves chez les victimes d'accidents de la route. Le contrôle sur route, le contrôle en entreprise, le suivi et le contrôle de la qualité des services offerts par les mandataires en vérification mécanique, le contrôle des entreprises qui participent au Programme d'entretien préventif ainsi que les actions de l'agence en matière de concertation et de prévention concourent à l'atteinte de cet objectif.

Comme l'état mécanique des camions était un facteur important dans les accidents routiers impliquant ce type de véhicules, en 2003 comme en 2005, l'agence a réalisé une enquête statistique pour connaître, notamment, le taux de non-conformité mécanique majeure dans le parc de camions du Québec. Contrôle routier Québec, à l'instar de la Société, espérait maintenir ce taux à 18 p. 100, ou, mieux encore, le diminuer au cours de la période allant de 2000 à 2005.

Les enquêtes permettent de conclure que l'agence a atteint cet objectif.

En effet, en 2005, le taux de non-conformité mécanique majeure des camions se situe à environ 13,6 p. 100, ce qui représente une importante avancée en matière de sécurité, puisque ce taux était de 26,5 p. 100 en 1996.

TAUX DE NON-CONFORMITÉ MÉCANIQUE MAJEURE DES CAMIONS, PAR ANNÉE¹⁰

1996	1997	1999	2001	2003	2005
26,5 %	27,2 %	21,1 %	15,4 %	13,9 %	13,6 %

Objectif stratégique 2003-2005	Cible stratégique	Résultats
Contribuer aux objectifs du ministère des Transports à l'égard de la protection du réseau routier québécois	Mesurer le taux de respect des normes sur les charges par les véhicules lourds affectés au transport de marchandises	Cible atteinte

Commentaires :

Au cours des trois dernières années, l'agence a contribué à la protection du réseau routier, notamment, en vérifiant le poids de quelque 1,8 million de véhicules. Selon une enquête statistique, le taux de conformité des camions à la masse autorisée se situe autour de 98 p. 100, et ce, depuis plusieurs années.

10. Il n'y a pas de différence statistiquement significative entre l'année 2003 et l'année 2005.

TAUX DE CONFORMITÉ DES CAMIONS À LA MASSE AUTORISÉE, PAR ANNÉE

	1996	1997	1999	2001	2003	2005
	98,7 %	97,9 %	98,9 %	98,3 %	97,2 %	98,1 %

En 2005, les contrôleurs routiers ont effectué 544 110 pesées de véhicules lourds pendant les heures d'ouverture des postes de contrôle. Précisons que 169 378 pesées ont été effectuées au cours des deux mois du dégel printanier, période pendant laquelle les limites de charges autorisées sont réduites sur l'ensemble des chemins publics pour tenir compte de la plus faible capacité portante du réseau routier. Les contrôleurs pèsent donc deux fois plus de camions pendant cette période.

Objectif stratégique 2003-2005

Contribuer aux objectifs de Revenu Québec à l'égard du respect de la Loi concernant la taxe sur les carburants

Cible stratégique

Revoir l'entente avec Revenu Québec

Résultats et commentaires :

Revenu Québec ayant accordé la priorité à d'autres dossiers, les discussions entourant le renouvellement de l'entente à l'égard du respect de la Loi concernant la taxe sur les carburants avec la Société ont été retardées. Revenu Québec a cependant déposé une version préliminaire de l'entente à la fin de 2005, ce qui permettra aux deux organismes de reprendre les discussions dès le début de 2006.

Par ailleurs, la reddition de comptes à l'égard des interventions concernant la taxe sur les carburants s'effectuera dans le cadre de la mise en œuvre du Rapport d'inspection sur route, qui a été reportée à 2006.

Objectif stratégique 2003-2005

Convenir avec le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs d'un plan d'intervention sur les changements climatiques

Cible stratégique

Convenir d'un plan d'intervention sur les changements climatiques

Résultats et commentaires :

Dans le but d'aider le Québec à respecter ses engagements en matière d'environnement, en ce qui concerne, notamment, la réduction des gaz à effet de serre, le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs (MDDEP) a mis sur pied le Programme d'inspection et d'entretien des véhicules automobiles lourds (PIEVAL).

L'objectif du PIEVAL est de réduire les émissions excessives¹¹ de certains gaz polluants. Les véhicules visés sont les véhicules lourds, soit ceux qui ont une masse nette supérieure à 3 000 kilogrammes, sans égard au modèle ou à l'année de fabrication.

Le Règlement sur les normes environnementales applicables aux véhicules lourds a été publié dans la *Gazette officielle* du 28 décembre 2005. Il entrera en vigueur le 1^{er} juin 2006, à l'exception de certains articles qui seront effectifs le 1^{er} septembre 2006.

Les détails de réalisation seront mis en place dans les premiers mois de l'année 2006 afin que l'agence soit prête pour l'application du programme le 1^{er} juin 2006. Bien qu'un plan d'intervention sur les changements climatiques ait été prévu, il n'a pas été nécessaire de le réaliser, puisque le gouvernement du Québec a mis en place un programme particulier de contrôle des émanations polluantes, soit le PIEVAL.

11. Sont dites « excessives » les émissions de gaz à effet de serre qui sont supérieures aux normes fixées par le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs.

AXE D'INTERVENTION

ASSURER UNE PLANIFICATION ADÉQUATE DE LA MAIN-D'OEUVRE

Objectif stratégique 2003-2005

Améliorer le processus de la planification de la main-d'œuvre

Cible stratégique

Développer des plans de relève et des profils de compétences

Résultats et commentaires :

Les analyses en situation de travail des contrôleurs routiers et des sergents ont été réalisées en 2003. De plus, le profil de compétences des contrôleurs routiers a été élaboré. Cependant, à la suite de l'intégration des trois corps d'emploi, ce projet a été interrompu en 2004, l'organisation du travail devant être entièrement revue.

Trois sous-comités locaux d'organisation du travail (sous-CLOT) ont été créés en 2005. Leurs travaux portent sur le travail des sergents, sur le contrôle en entreprise et sur le programme de vérification mécanique.

À la suite des recommandations attendues pour le début de l'été 2006, les travaux liés à l'élaboration des profils de compétences se poursuivront. Un plan de relève pourra alors être conçu.

AXE D'INTERVENTION

PROMOUVOIR LA FORMATION

Objectif stratégique 2003-2005

Soutenir les employés dans le développement de leurs connaissances

Cible stratégique

Élaborer un plan de développement des ressources humaines

Résultats et commentaires :

Trois étapes étaient prévues pour atteindre cet objectif. La première était de choisir les outils de formation, et elle a été réalisée en 2003, lorsque l'agence a adopté un outil efficace et convivial utilisant l'approche de la formation en ligne. Depuis, deux formations en ligne ont été offertes en 2004, et trois en 2005.

La deuxième étape consistait à élaborer quatre profils de formation en fonction des profils de compétences des employés. En 2005, l'élaboration des profils de compétences n'est toujours pas achevée en raison de l'intégration des corps d'emploi et de la mise en place du processus de développement organisationnel amorcé par l'agence.

LE TRAITEMENT DES PLAINTES

Les plaintes formulées verbalement ou par écrit, qui sont enregistrées dans le système de suivi des plaintes, portent 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 biens. 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.

En 2005, 69 plaintes portant sur les produits et services, incluant les plaintes transmises au Commissaire à la déontologie policière, mais excluant celles qui sont liées aux services offerts par les mandataires en vérification mécanique, ont été enregistrées. Parmi celles-ci, 66 ont été prises en charge dans un délai de 15 jours ouvrables. Les trois autres plaintes ont été traitées dans un délai de 16 à 26 jours. La norme a donc été respectée dans 96 p. 100 des cas. La notion de prise en charge signifie qu'un accusé de réception a été envoyé au requérant ou qu'un premier contact a été établi avec ce dernier.

Notons que, dans les calculs effectués par l'agence, les plaintes relatives aux mandataires en vérification mécanique et les dénonciations touchant des personnes ou des entreprises de l'industrie ne sont pas prises en considération.

Chaque plainte enregistrée dans le système de suivi est classée selon son motif¹². 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.

Mentionnons que, depuis le 1^{er} janvier 2005, les contrôleurs routiers sont soumis aux règles de déontologie policière. Toute plainte qui reflète un manquement ou une omission concernant un devoir ou une norme de conduite prévus par le Code de déontologie des policiers du Québec est transférée au Commissaire à la déontologie policière. En 2005, 13 plaintes ont été traitées par le Commissaire. Il faut noter que le plaignant dispose d'un délai d'un an pour adresser sa requête à cette instance. Au 31 décembre 2005, 7 plaintes pour lesquelles les citoyens n'ont pas encore signifié leur intention de s'adresser au Commissaire sont enregistrées dans le système.

Les activités de Contrôle routier Québec s'intègrent dans le cadre de gestion de la Société. L'agence 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 qui encadrent la gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles de la Société. 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 PERSONNES

L'effectif

En 2005, l'effectif autorisé de l'agence était de 453 équivalents temps complet (ETC), soit 25 de moins qu'en 2004. Cependant, l'effectif utilisé n'a été que de 440, soit 422 ETC réguliers et 18 ETC occasionnels. Le nombre de 440 ETC utilisés représente donc un écart de 13 ETC par rapport au nombre autorisé.

Vingt-deux nouveaux contrôleurs routiers sur route ont pu être embauchés en septembre, alors que dix-huit contrôleurs en vérification mécanique sont devenus contrôleurs sur route en octobre.

Le tableau 1 présente la répartition des 440 ETC utilisés par catégorie d'emploi et par région durant l'année 2005.

TABLEAU 1

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF DE CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC

par catégorie d'emploi et par région en équivalents temps complet (ETC)¹³

	Contrôleurs routiers sur route	Contrôleurs routiers en vérification mécanique	Contrôleurs routiers en entreprise	Cadres, professionnels et autres	Total
Direction régionale de Québec et de l'Est-du-Québec				4,97	4,97
Service du contrôle routier (SCR) – Bas-Saint-Laurent-Est-Gaspésie	9,29	2,82		4,65	16,76
SCR – Bas-Saint-Laurent-Ouest	8,08	0,83	0,92	2,00	11,83
SCR – Saguenay	5,73	1,39	1,00	4,12	12,24
SCR – Côte-Nord	4,53	0,83		2,00	7,36
SCR – Lac-Saint-Jean	7,30	1,00		2,87	11,17
SCR – Québec	20,82	3,57	0,50	3,41	28,30
SCR – Chaudière-Appalaches	22,97	2,99	1,00	2,88	29,84
Total partiel régions de Québec et de l'Est-du-Québec	78,72	13,43	3,42	26,90	122,47
Direction régionale du Centre-du-Québec et du Nord-Ouest-du-Québec				3,98	3,98
SCR – Mauricie-Centre-du-Québec	13,95	0,94		2,74	17,63
SCR – Estrie	14,21	2,66	1,90	3,37	22,14
SCR – Outaouais	13,60	1,83	1,00	2,42	18,85
SCR – Rouyn-Noranda-Témiscamingue	7,40	2,23	1,00	3,42	14,05
SCR – Val-d'Or-Nord-du-Québec	7,11	0,44	1,00	2,99	11,54
Total partiel régions du Centre-du-Québec et du Nord-Ouest-du-Québec	56,27	8,10	4,90	18,92	88,19
Direction régionale du Grand-Montréal			0,96	9,54	10,50
SCR – Montréal-Est-Laval-Est-Lanaudière	19,04	5,17	4,15	4,94	33,30
SCR – Montréal-Ouest-Laval-Ouest-Laurentides	33,57	5,07		3,92	42,56
SCR – Longueuil	33,85	2,62	4,99	4,64	46,10
SCR – Saint-Jean	17,99	1,83		2,72	22,54
Total partiel régions du Grand-Montréal	104,45	14,69	10,10	25,76	155,00
TOTAL des directions régionales	239,44	36,22	18,42	71,58	365,66
Siège social	0,25			73,67	73,92
TOTAL 2005	239,69	36,22	18,42	145,25	439,58
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

13. L'équivalent temps complet (ETC) représente une année-personne rémunérée.

Notons que la majorité des cadres, des professionnels et des membres du personnel qui font partie des corps d'emploi autres que ceux des contrôleurs routiers sont directement affectés au soutien aux opérations. En 2005, ces derniers représentent 145,25 ETC. Parmi les 73 ETC du siège social, plus de la moitié sont directement affectés aux opérations.

En ce qui concerne les autres unités administratives de la Société qui fournissent du soutien à l'agence, leurs activités sont imputées sur la base de la gestion par activité et ne sont pas présentées dans le tableau précédent.

LA GESTION DES RESSOURCES MATÉRIELLES ET IMMOBILIÈRES

En 2005, l'agence a acquis deux nouveaux postes mobiles en contrôle routier (PMCR), qui sont respectivement utilisés par les services du contrôle routier de Saint-Jean et de Mauricie—Centre-du-Québec. Ces postes, équipés de tout le matériel nécessaire à la réalisation du contrôle sur route, favorisent un rayonnement plus vaste des activités de contrôle, et ce, à un coût moins élevé que si l'agence se dotait d'une infrastructure permanente dans certains secteurs.

En 2005, d'importants projets de développement du réseau des postes et des aires de contrôle routier ont été amorcés. Les nouveaux sites permettront à Contrôle routier Québec d'améliorer sa couverture du réseau routier québécois. Notons la construction de deux nouveaux postes de contrôle sur l'autoroute 20, en direction ouest, à Saint-Nicolas, et en direction est, à L'Islet. Le site de contrôle de Saint-Nicolas remplace celui de Saint-Romuald, qui a été fermé en raison des risques potentiels d'accidents et des problèmes opérationnels que posait son emplacement. Il s'agit du premier poste de contrôle québécois à comporter un bâtiment administratif et un bâtiment pour la vérification mécanique. Cela permettra l'inspection de deux véhicules lourds simultanément dans un environnement tempéré et sécuritaire. Quatre aires de vérification supplémentaires sont aussi disponibles à l'extérieur. Notons que le bâtiment utilisé pour la vérification mécanique pourra servir de centre de formation pour l'accréditation des contrôleurs routiers par la CVSA. Le site de L'Islet, quant à lui, comporte un bâtiment administratif et il est équipé d'aménagements extérieurs fonctionnels pour le contrôle routier.

Par ailleurs, les travaux préliminaires à la construction du poste de contrôle à la frontière de Saint-Bernard-de-Lacolle, sur l'autoroute 15, en direction nord, ont débuté en 2005. Les infrastructures, similaires à celles du poste de Saint-Nicolas, y seront construites en 2006. C'est une entente relative à la sécurité aux frontières, signée par le premier ministre du Québec et par le gouverneur de l'État de New York, qui est à l'origine de la construction de ce poste ultramoderne. En effet, celui-ci sera équipé de systèmes de transport intelligents, qui permettront d'accroître l'efficacité et l'efficacité des opérations de contrôle routier et de répondre aux impératifs de sécurité et de fluidité dans les transports.

Finalement, deux aires de contrôle ont été construites à Verchères, des deux côtés de l'autoroute 30. Le poste de contrôle de Louvicourt, quant à lui, a été reconstruit, afin de mieux répondre aux besoins du Service du contrôle routier de Val-d'Or. Des superstructures d'éclairage ont aussi été érigées sur plusieurs sites de contrôle.

LA GESTION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Le projet d'implantation d'un poste de contrôle doté de systèmes de transport intelligents à Saint-Bernard-de-Lacolle s'est poursuivi en 2005. La réalisation des traitements informatiques a débuté en 2005 et se poursuivra en 2006. Les activités du poste de contrôle doivent débuter à l'automne 2006.

Le projet « Rapport d'inspection sur route (RIR) » a été élaboré en 2005. Ce projet rendra possible la production d'un nouveau rapport permettant à l'industrie québécoise du transport routier d'être informée par écrit des vérifications effectuées par les contrôleurs routiers sur les véhicules lourds interceptés sur les routes du Québec.

Par ailleurs, de nouveaux développements informatiques mettent à la disposition des contrôleurs routiers des traitements qui leur permettent d'enregistrer leurs quarts de travail et de saisir de l'information afin de signaler le début et la fin d'une intervention sur route. Ces nouveaux traitements accroissent le niveau de sécurité des contrôleurs routiers dans le cadre de leur travail.

Au cours de l'année 2005, Contrôle routier Québec a également participé à l'élaboration du projet « Vitres teintées », dont la mise en place sera effectuée en mars 2006. Ce projet vise à appliquer la réglementation sur les vitres teintées et à permettre aux mandataires en vérification mécanique de vérifier la conformité des véhicules circulant sur nos routes. De nouvelles données relatives aux vitres teintées sont désormais gérées par les systèmes de la Société et ont un impact sur le statut relatif à l'état mécanique du véhicule.

Le déploiement de la technologie véhiculaire a été complété au cours de l'année 2005 avec l'installation de terminaux véhiculaires dans les régions de l'Abitibi et de la Gaspésie. Ce déploiement a permis l'utilisation des systèmes informatiques dans les véhicules de patrouille du Service du contrôle routier de Rouyn-Noranda-Témiscamingue, de Val-d'Or-Nord-du-Québec et de la division de Chandler du Service du contrôle routier du Bas-Saint-Laurent-Est-Gaspésie.

Enfin, le Secrétariat du Conseil du trésor procède actuellement à la mise en place d'un nouveau système de radiocommunication qui remplacera les réseaux existants.

La modernisation des réseaux de radiocommunication gouvernementaux s'impose car ces derniers, qui ont plus de 30 ans, sont cloisonnés, c'est-à-dire qu'ils sont indépendants les uns des autres. L'interopérabilité étant nécessaire en situation d'urgence, le projet de migration des réseaux actuels vers un Réseau national intégré de radiocommunication (RENIR) profitera à l'ensemble des acteurs gouvernementaux. Ce projet vise aussi à fournir à la clientèle actuelle et future du réseau un système sécuritaire et performant, conçu pour la sécurité publique.

Dans le cadre de ce projet, l'agence a réalisé un projet pilote qui avait pour but de vérifier la faisabilité technique du système et d'évaluer l'opportunité de mettre en place de nouveaux modes de fonctionnement.

LA GESTION DES RESSOURCES FINANCIÈRES

En 2005, les revenus et les dépenses relatifs au mandat de contrôle routier de la Société sont de 57,5 millions de dollars, alors qu'ils étaient de 58,6 millions de dollars en 2004. Notons que les dépenses sont évaluées selon une formule basée sur la gestion par activité et qu'elles incluent la quote-part des coûts des unités de soutien de la Société attribuée à son mandat de contrôle routier. Le tableau 2 présente les revenus et les dépenses de l'agence pour l'exercice terminé le 31 décembre 2005.

Rappelons que le contrôle routier est financé principalement par une contribution du gouvernement du Québec, qui découle d'une entente entre la Société et le ministère des Finances du Québec¹⁴. Cette contribution équivaut aux dépenses relatives au mandat de contrôle routier de la Société moins les autres revenus, jusqu'au montant maximum prévu dans l'entente.

Par rapport à 2004, les dépenses de 2005 sont moins élevées de 1,1 million de dollars. Cette réduction s'explique principalement par une baisse des dépenses de traitements et de charges sociales découlant en bonne partie de la décroissance de l'effectif.

14. Entente conclue en vertu de l'article 648 du Code de la sécurité routière (L.R.Q., chapitre C-24.2).

TABLEAU 2

REVENUS ET DÉPENSES RELATIFS AU MANDAT DE CONTRÔLE ROUTIER

pour l'exercice terminé le 31 décembre 2005 (en milliers de dollars)

	2004	2005
REVENUS		
Contribution du gouvernement du Québec	55 086	55 578
Autres revenus	3 492	1 969
TOTAL	58 578	57 547
DÉPENSES		
Traitements et charges sociales	36 649	34 254
Frais de déplacement	1 342	1 487
Services administratifs et professionnels	2 970	2 520
Frais de communication	2 291	2 495
Information et publicité	199	263
Mobilier, agencement et équipement	816	760
Frais d'entretien	2 308	2 511
Loyers, taxes et électricité	1 995	2 001
Matériel informatique et bureautique	499	181
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	2 586	2 171
Impression, fournitures et autres dépenses	2 030	3 162
Amortissement des immobilisations	4 289	5 070
Loyer du siège social	604	672
TOTAL	58 578	57 547

34

L'ÉCHANGE DE SERVICES

Contrôle routier Québec fournit des services aux vice-présidences de la Société 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.

Ils ont principalement trait à :

- la détermination des problèmes d'application des lois et des règlements;
- l'applicabilité de 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 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 et immobilières dans le cas de situations de crise;

- l'information et au soutien technique nécessaires à l'utilisation du système SAAQclic par les mandataires en vérification mécanique;
- du soutien dans les enquêtes en matière de contrôle routier;
- du soutien en ligne pour toute question concernant l'application ou la modification de règlements.

Différentes unités administratives de la Société fournissent des services à l'agence dans les domaines suivants :

- l'expertise technique en matière de vérification mécanique;
- la sécurité du transport routier et l'ingénierie des véhicules;
- les services au personnel;
- les ressources matérielles et immobilières;
- les ressources financières;
- les ressources informationnelles;
- les services juridiques;
- les vérifications et les enquêtes;
- les études statistiques;
- les communications et les relations publiques;
- l'information sur les titulaires des permis exigés.

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 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

Règlement sur les frais exigibles en vertu du Code de la sécurité routière et sur la remise des objets confisqués

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 connaissements

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 une vérification mécanique. La Société envoie systématiquement cet avis à tous les propriétaires, mais à des fréquences différentes : tous les six mois dans le cas des transporteurs de personnes, et une fois l'an aux transporteurs de biens. Un avis prescrivant un délai de 48 heures pour faire vérifier un véhicule 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 d'un véhicule routier sur un chemin public 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 à l'extérieur du Québec, et dont l'immatriculation n'est pas conforme aux dispositions d'une entente de réciprocité entre le Québec et un autre gouvernement.

Le **certificat de vérification mécanique (CVM)** est rédigé par le contrôleur routier ou par le contrôleur routier en vérification mécanique lorsqu'il constate, à l'occasion d'une vérification sur route, des déficiences majeures ou mineures prévues dans le 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 obligatoire.

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

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

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 ces derniers constatent qu'une infraction est commise et qu'aucun constat d'infraction ne peut être remis immédiatement au défendeur ou à son représentant.

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

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

Autres définitions

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

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

Un **mandat** est un contrat qui lie la Société et un mandataire. Il existe deux types de contrats : lourd et léger. Un contrat peut être assorti d'une ou de plusieurs annexes permettant au mandataire d'exploiter une unité mobile ou d'offrir des services d'expertise technique pour le compte de la Société.

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 par minibus, le transport par taxi ou par limousine, ainsi que le transport d'écoliers effectué par un véhicule routier.

Le **transport de biens** fait référence à tout type de transport de biens ou de marchandises par véhicule.

LES PLAINTES

NOTRE ENGAGEMENT :

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

RÉSULTAT :

L'engagement a été respecté dans 96 p. 100 des cas.

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

des délais de prise en charge des plaintes

Respect du délai de prise en charge	Oui	Non	
Plaintes relatives aux produits et services	46	3	49
Plaintes relatives à la déontologie	20	0	20
TOTAL	66	3	69

38

RÉSULTATS RELATIFS AU TRAITEMENT DES PLAINTES PAR MOTIFS

MOTIFS	2002	2003	2004	2005
Attitude	32	26	5	13
Confidentialité		1		2
Compétence		2	3	
Correction	2			2
Coût des produits et services		1		
Courtoisie		2	6	1
Décision (désaccord)	13	4	4	14
Délai			1	
Demande de remboursement	1			
Demande d'information	2			
Équité et confidentialité		3	6	3
Heures d'ouverture			1	
Minimiser la durée d'une intervention		1		
Opinion – jugement	2	1	1	1
Qualité des produits et services	6	3	3	5
Remboursement				1
Renseignements fiables		1	1	1
Réparation désirée		1	2	1
Répondre à la correspondance en 10 jours ou moins				1
Retour d'appel en 2 jours ou moins			1	
Respect et courtoisie		1	1	2
Revendications		3	7	2
Déontologie				20
TOTAL	58	50	42	69

*Société de l'assurance
automobile*

Québec 

Contrôle routier