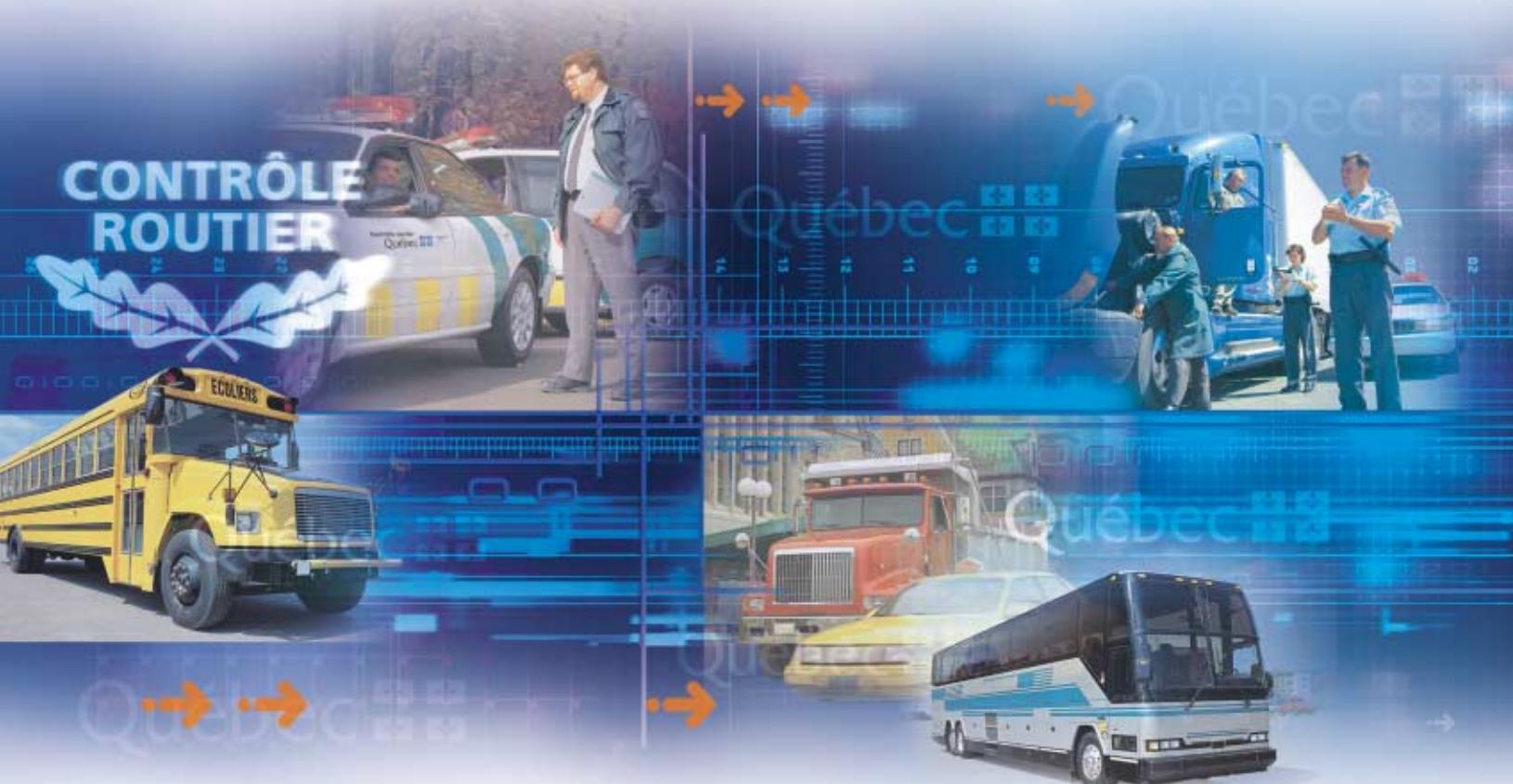


Convention de performance et d'imputabilité Contrôle routier Québec

entre Le ministre des Transports du Québec
et Le président-directeur général
 de la Société de l'assurance automobile du Québec
et Le vice-président au contrôle routier





Convention de performance et d'imputabilité Contrôle routier Québec

entre Le ministre des Transports du Québec
et Le président-directeur général
et de la Société de l'assurance automobile du Québec
 Le vice-président au contrôle routier



*Société de l'assurance
automobile*

Québec

Table des matières

Avant-propos	5
<hr/>	
1 Contexte	7
<hr/>	
2 Contrôle routier Québec	9
2.1 Présentation	9
2.2 Mission et mandats	10
2.3 Orientations et objectifs opérationnels	11
2.4 Partenaires et clientèles	12
2.5 Processus opérationnels et activités	13
2.6 Produits et services	14
2.7 Valeurs de gestion et qualité des services	15
2.8 Organisation administrative	16
<hr/>	
3 Rôles et responsabilités	19
3.1 Ministre	19
3.2 Conseil d'administration	19
3.3 Président-directeur général de la Société	19
3.4 Vice-président	19
3.5 Comité consultatif	20
<hr/>	
4 Gestion	21
4.1 Cadre de gestion	21
4.2 Mode d'établissement des objectifs opérationnels, des cibles de résultats, du budget et des ressources	21
4.3 Mesures de la performance	21
4.4 Reddition de comptes	22
4.5 Documents publics	22
<hr/>	

5 Échanges de services	23
5.1 Services reçus par Contrôle routier Québec	23
5.2 Services fournis par Contrôle routier Québec	23
<hr/>	
6 Entrée en vigueur et révision de la Convention de performance et d'imputabilité	25
<hr/>	
Annexe I — Liste des lois et règlements	27
Annexe II — Guide d'éthique de l'agence Contrôle routier Québec	28
Annexe III — Sommaire de la politique de gestion des plaintes	32
Annexe IV — Description des indicateurs	34

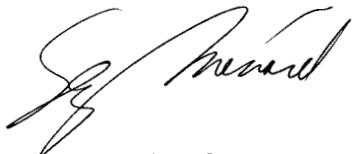
Avant-propos

Voilà maintenant un peu plus de deux ans était créée l'agence Contrôle routier Québec, rattachée à la Société de l'assurance automobile du Québec. La création de cette dernière s'inscrivait dans le prolongement du modèle de gestion mis en place par le gouvernement du Québec pour privilégier l'atteinte de résultats mesurables sur le plan de la qualité du service et de la productivité. Ce cadre de gestion favorise l'imputabilité des gestionnaires tout en offrant une plus grande latitude de gestion.

La présente *Convention de performance et d'imputabilité* définit l'organisation, les rôles et les responsabilités des intervenants. Elle précise de plus les divers processus de gestion à mettre en place pour assurer la reddition de comptes et la transparence ainsi que les échanges de services avec les différentes unités administratives de la Société de l'assurance automobile du Québec.

Contrôle routier Québec, par ses opérations sur route et en entreprise, contribue à l'amélioration de la sécurité des usagers de la route, à celle des véhicules lourds de transport de personnes et de marchandises, à la protection du réseau routier ainsi qu'à l'équité entre tous les transporteurs. L'agence contribue ainsi à l'atteinte des objectifs stratégiques gouvernementaux en matière de contrôle sur route.

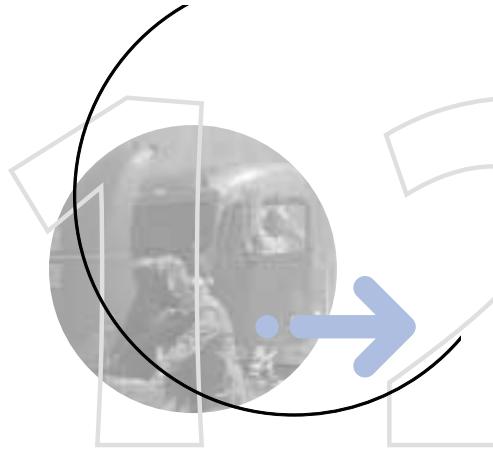
Les réalisations des deux dernières années confirment que Contrôle routier Québec est en plein essor et je suis convaincu que l'engagement de tout son personnel contribuera au succès de cette agence.



Serge Ménard

Ministre des Transports du Québec

Contexte



Depuis la création de la structure organisationnelle du contrôle du transport routier par le gouvernement du Québec, la responsabilité du contrôle routier a d'abord été assumée par le ministère des Transports (MTQ), puis par la Sûreté du Québec et enfin, depuis 1991, par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ). En juillet 1997, la structure a été revue pour créer une structure dédiée spécifiquement au contrôle routier. Cette nouvelle structure a facilité la coordination des opérations et l'application uniforme des pratiques dans l'ensemble de la province. Elle constituait déjà, alors, un premier pas afin d'atteindre une meilleure performance.

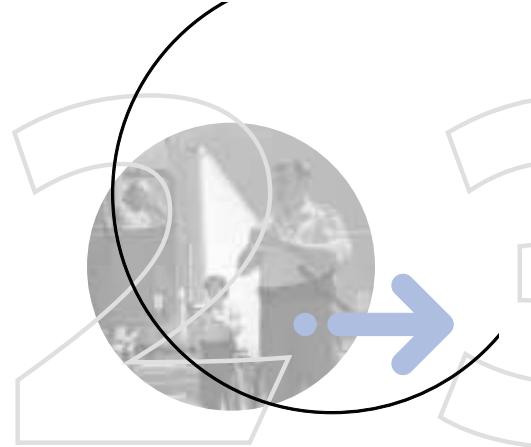
Par ailleurs, au cours de la dernière décennie, divers événements ont mis en évidence l'importance stratégique du contrôle routier et la nécessité d'accorder à l'organisme qui en assume la responsabilité la marge de manœuvre nécessaire pour obtenir les résultats attendus. Ainsi, la création d'une agence responsable du contrôle routier en 2000 vient en reconnaître l'importance stratégique.

L'obligation de résultats à laquelle est soumise l'agence par cette réforme administrative s'accompagne d'une autonomie de gestion accrue en regard de sa mission. Contrôle routier Québec est dorénavant tenu de rendre des comptes sur l'état de la situation au président-directeur général de la Société de l'assurance automobile du Québec, au ministre des Transports, puis à l'Assemblée nationale.

Une première Convention de performance et d'imputabilité, formalisant l'engagement mutuel entre le ministre des Transports, le président-directeur général de la Société de l'assurance automobile du Québec et le vice-président de Contrôle routier Québec, a d'abord été signée le 28 février 2001.

Or, l'importante évolution qu'a connue Contrôle routier Québec dans la dernière année nous amène déjà à établir de nouveaux objectifs et indicateurs de performance présentés dans cette convention.

Contrôle routier Québec



2.1 Présentation

Contrôle routier Québec est une agence autonome de service à l'intérieur de la Société de l'assurance automobile du Québec qui elle-même relève du ministre des Transports du Québec. Sa responsabilité consiste à surveiller, au Québec, le transport routier des personnes et des marchandises. L'agence est donc responsable du contrôle de l'application des lois et règlements suivants (voir la liste des règlements en annexe I) :

- le Code de la sécurité routière et ses règlements (chapitre 24.2);
- la Loi sur les transports (chapitre T-12) et ses règlements;
- la Loi sur les transports par taxi (chapitre T-11.1) et son règlement;
- la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds (chapitre 40);
- la Loi de 1987 concernant les transports routiers effectués par des entreprises extra-provinciales;
- la Loi concernant la taxe sur les carburants (chapitre T-1).

Contrôle routier Québec dispose d'un effectif global de 519 équivalents temps complet. Les contrôles s'effectuent à l'occasion des vérifications sur route et des inspections en entreprise. Les utilisateurs des véhicules assujettis au contrôle peuvent être répartis en fonction de la nature du transport effectué. Ainsi, le transport par camion inclut tout type de transport de biens ou de marchandises fait par véhicule lourd. Au Québec, environ 127 000 camions circulent. Un peu plus de 20 000 d'entre eux proviennent de l'extérieur du Québec.

Le transport de personnes inclut, quant à lui, le transport par autobus ou minibus, ainsi que le transport en taxi ou en limousine. Il y a environ 16 000 autobus et minibus qui circulent au Québec; parmi eux environ 1 000 proviennent de l'extérieur. Quant aux taxis et aux limousines, on en compte un peu plus de 8 000.

Contrôle routier Québec réalise également, pour le compte de la Société de l'assurance automobile du Québec, des activités :

- auprès d'un réseau d'environ 150 mandataires en vérification mécanique qui effectuent annuellement, contre rémunération, plus de 200 000 vérifications mécaniques;
- et auprès de plus de 3 000 entreprises qui ont adhéré au Programme d'entretien préventif (PEP).

2.2 Mission et mandats

Mission

La mission de Contrôle routier Québec consiste à contrôler l'application, sur route et en entreprise, des lois et règlements régissant l'industrie du transport des personnes et des marchandises. De plus, compte tenu de sa structure régionalisée et de son expertise, la Société de l'assurance automobile du Québec lui a confié le mandat du contrôle du réseau de mandataires en vérification mécanique et celui de la mise en place, du suivi et du contrôle du Programme d'entretien préventif pour l'application de programmes visant la conformité mécanique des véhicules.

La mission de Contrôle routier Québec est issue du mandat confié par le gouvernement à la structure organisationnelle du contrôle du transport routier lors de sa création en 1991 (Mémoire au Conseil des ministres, juin 1990). Contrôle routier Québec répond aux besoins de ses clients directs, soit les ministères et organismes chargés d'élaborer les normes, lois et règlements du transport : le ministère des Transports, la Vice-présidence à la sécurité routière (VPSR) de la Société de l'assurance automobile du Québec et le ministère du Revenu du Québec (MRQ), qui partagent divers rôles en lien avec le contrôle du transport routier.

Ainsi, Contrôle routier Québec contribue à l'atteinte des objectifs stratégiques 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 marchandises ;
- assurer la protection du réseau routier québécois ;
- veiller à l'équité concurrentielle entre les propriétaires et exploitants de véhicules lourds.

Le rôle que doit exercer Contrôle routier Québec pour superviser l'application des lois touchant le transport routier est assumé en collaboration et en complémentarité avec la Sûreté du Québec et les divers services policiers municipaux.

Mandats

Pour réaliser sa mission et contribuer à l'atteinte des objectifs stratégiques gouvernementaux, Contrôle routier Québec a reçu le mandat de vérifier, sur l'ensemble du territoire québécois, si les normes sont respectées par les propriétaires et exploitants de véhicules lourds, par leurs conducteurs et les autres intervenants visés (expéditeurs, courtiers en transport, etc.), ainsi que par les taxis.

De plus, la Société de l'assurance automobile du Québec a confié à Contrôle routier Québec des mandats supplémentaires, dont celui d'assurer la mise en place, le suivi et le contrôle du réseau de mandataires en vérification mécanique contre rémunération et celui du Programme d'entretien préventif.

2.3 Orientations et objectifs opérationnels

Les orientations de l'agence sont:

- des mesures de contrôle efficaces;
- une organisation performante et ouverte sur le milieu.

Les objectifs opérationnels sont définis pour répondre aux orientations et se rattachent aux principaux services offerts soit : le contrôle sur route, le contrôle en entreprise, le contrôle du réseau de mandataires et le contrôle de la qualité du Programme d'entretien préventif.

Contrôle sur route

Pour le contrôle sur route, Contrôle routier Québec mise sur une augmentation des vérifications sur route ainsi que sur une augmentation des vérifications mécaniques complètes pour:

- accroître la conformité des mouvements de transport aux différentes lois;
- contribuer à l'objectif de la Société de l'assurance automobile du Québec de réduire de 15 %, d'ici à 2005, le nombre de morts et de blessés graves dans les accidents impliquant un camion lourd, en portant une attention particulière à toutes les conditions (comportement des conducteurs, état des véhicules, état de la route) susceptibles de provoquer ces accidents.

Contrôle en entreprise

Contrôle routier Québec, par le contrôle en entreprise, veut cibler davantage les entreprises délinquantes et assurer une présence auprès des entreprises non visitées depuis deux ans, ce qui permet de contribuer aux objectifs suivants :

- augmenter la détection des contrevenants;
- contribuer à la réduction des accidents.

Contrôle du réseau des mandataires

Le contrôle du réseau de mandataires en vérification mécanique contre rémunération permet :

- d'améliorer la qualité du réseau des mandataires en vérification mécanique contre rémunération.

Contrôle de la qualité du Programme d'entretien préventif (PEP)

Le contrôle de qualité du PEP contribue à l'objectif suivant :

- améliorer la qualité de l'application du Programme d'entretien préventif.

2.4 Partenaires et clientèles

Partenaires

Contrôle routier Québec reçoit ses mandats du gouvernement et répond aux besoins de ses clients directs:

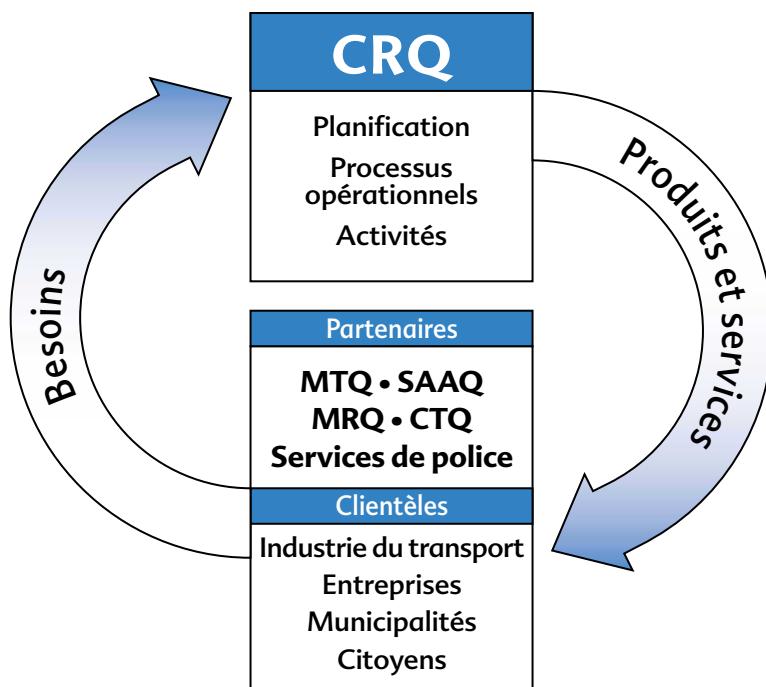
- le ministère des Transports;
- le ministère du Revenu du Québec;
- la Vice-présidence à la sécurité routière de la Société de l'assurance automobile du Québec;
- la Commission des transports du Québec (CTQ);
- la Sûreté du Québec et les services municipaux de police.

Clientèles

Les mandats qui sont confiés à Contrôle routier Québec traduisent l'expression de la volonté d'un ensemble de personnes physiques et morales qui motivent, orientent et appuient les ministères et organismes dans leurs actions. Ces personnes hautement intéressées et concernées par les activités de contrôle tirent avantage de l'action de Contrôle routier Québec et constituent une clientèle élargie à laquelle l'agence se sent également redevable. Ce sont :

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

Le diagramme suivant illustre les interrelations entre Contrôle routier Québec et ses divers groupes de clientèle.



2.5 Processus opérationnels et activités

Les principaux processus opérationnels et activités de Contrôle routier Québec sont :

Le contrôle sur route. Il consiste à repérer les transporteurs qui ne se conforment pas aux lois et règlements régissant les transporteurs routiers, et ce, à partir de stratégies qui tiennent compte des particularités de chaque région. Plusieurs outils mis au point en collaboration avec les clients de Contrôle routier Québec sont utilisés pour cibler, avec plus de facilité, les transporteurs délinquants.

Les principales activités du contrôle sur route sont :

- la vérification de la conformité des mouvements de transport;
- la vérification de l'état mécanique des véhicules visés et la délivrance de certificats de vérification mécanique;
- l'application de sanctions, à savoir la remise de constats d'infraction ou de rapports d'infraction généraux, l'application de la politique de conformité et la saisie de véhicules;
- l'alimentation du fichier des propriétaires et exploitants de véhicules lourds.

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

Les principales activités du contrôle en entreprise sont :

- l'inspection en entreprise, qui peut être planifiée selon les pratiques administratives, ou l'enquête, qui peut être déclenchée à la suite d'une dénonciation;
- la remise de constats d'infraction ou de rapports d'infraction généraux;
- l'alimentation du fichier des propriétaires et exploitants de véhicules lourds.

Le contrôle du réseau des mandataires en vérification mécanique.

Les principales activités du contrôle des réseaux des mandataires sont :

- la participation au recrutement des mandataires;
- la participation à l'accréditation des mandataires;
- la formation des mandataires;
- la participation à la qualification des mécaniciens des mandataires;
- le contrôle de qualité des mandataires contre rémunération.

Le contrôle des entreprises attestées au Programme d'entretien préventif.

Les principales activités du contrôle des entreprises attestées PEP sont :

- l'attestation des entreprises au Programme d'entretien préventif;
- le contrôle de qualité des entreprises attestées au PEP.

2.6 Produits et services

Avant de présenter les produits et services de Contrôle routier Québec, rappelons brièvement la définition d'un produit et d'un service dans le cadre du contexte gouvernemental :

«Un produit ou un service est le résultat d'une série d'activités dont l'ultime destinataire est un client spécifique, d'une autre entité du même ministère, d'un autre ministère ou organisme ou de toute autre organisation. L'ensemble des activités organisées visant la transformation de ressources en produits ou services constitue un processus dont le produit ou le service est l'aboutissement.»¹

LES PRINCIPAUX PRODUITS ET SERVICES DE CONTRÔLE ROUTIER QUÉBEC SONT :

le rapport d'intervention

Il s'agit du résultat d'une vérification de la conformité à la réglementation des mouvements de transport effectuée lors du contrôle sur route. (Un avis de conformité peut également être donné à la suite d'une vérification de l'état mécanique des véhicules lors du contrôle sur route.)

la recommandation d'infraction

On parle ici de la remise d'un constat d'infraction ou d'un rapport d'infraction général qui fait suite à une non-conformité aux lois ou règlements sur route. Le rapport d'infraction général peut également être remis lors d'un contrôle en entreprise. Il arrive aussi qu'un constat d'infraction soit signifié à un mandataire contre rémunération lorsqu'un contrôle de qualité du réseau des mandataires en vérification mécanique est exercé.

le certificat de vérification mécanique (CVM)

Un certificat de vérification mécanique est rédigé à la suite d'une vérification de l'état mécanique du véhicule. Un CVM est délivré soit pour confirmer la conformité du véhicule, soit pour indiquer des défectuosités majeures ou mineures par rapport à ce que prévoit le Règlement sur les normes de sécurité des véhicules. Des CVM sont délivrés au cours d'une vérification sur route, à l'occasion d'un contrôle de qualité des vérifications mécaniques exercées par les mandataires ou d'un contrôle des entreprises qui ont adhéré au Programme d'entretien préventif.

le sommaire d'inspection

Il s'agit du document qui concilie le déroulement de l'inspection, les résultats de l'inspection, l'établissement des infractions et les recommandations. Il est réalisé à la suite d'une inspection en entreprise, peu importe qu'elle ait été planifiée ou réalisée à la suite d'une dénonciation.

1. Tiré du *Guide sur la convention de performance et d'imputabilité et sur l'entente de gestion*. Secrétariat à la modernisation, Conseil du trésor.

le rapport de contrôle

Ce rapport résulte du contrôle de qualité effectué auprès d'un mandataire en vérification mécanique ou auprès d'une entreprise ayant adhéré au PEP.

l'attestation PEP

Cette attestation écrite confirme que l'entreprise répond aux normes du Programme d'entretien préventif.

le certificat restreint (taxe sur le carburant)

À la suite d'une entente conclue avec le ministère du Revenu du Québec, il revient au contrôleur routier, à l'occasion des contrôles sur route, de percevoir les droits exigibles auprès d'une personne qui n'aurait pas obtenu de certificat d'enregistrement ou de certificat de voyage occasionnel, et de lui délivrer en retour un certificat restreint.

le certificat d'immatriculation temporaire

Les contrôleurs routiers délivrent un certificat d'immatriculation pour un voyage au profit d'un véhicule immatriculé hors Québec et qui n'est pas immatriculé conformément aux dispositions d'une entente de réciprocité entre le Québec et une autre juridiction.

la conformité du véhicule

Ce service regroupe l'ensemble de mesures prises lors des contrôles sur route pour s'assurer que le véhicule n'est pas en infraction concernant les aspects suivants de la réglementation : la saisie, le cautionnement, le remisage et la mise hors service.

des services d'expertise et de transmission d'information

Ce sont des services d'expertise-conseil et de transmission d'information requis par la clientèle directe de Contrôle routier Québec, soit, principalement, la Vice-présidence à la sécurité routière de la Société de l'assurance automobile du Québec, le ministère des Transports, la Commission des transports du Québec, ou demandés par les partenaires, notamment les corps policiers.

2.7 Valeurs de gestion et qualité des services

Pour réaliser pleinement sa mission, Contrôle routier Québec préconise une culture de gestion qui valorise les valeurs suivantes :

- la satisfaction de sa clientèle;
- la performance;
- la qualité du travail;
- la transparence et l'écoute;
- l'intégrité et l'équité dans toutes ses actions;
- le respect, la reconnaissance et la mise en valeur des compétences de son personnel.

Le personnel de Contrôle routier Québec rend des services de qualité dans le respect du Guide d'éthique qu'il s'est donné et qui précise les attitudes et comportements attendus du personnel. Ce code couvre quatre axes qui régissent les liens que l'agence entretient avec sa clientèle: le respect des personnes et de l'organisation, le sens du devoir, l'intégrité dans les interventions et le respect des engagements. (Pour plus de détails, voir annexe II.)

En tant qu'organisme public soucieux du respect des valeurs prônées et de l'amélioration de ses produits et services, Contrôle routier Québec dispose d'un processus rapide de gestion des plaintes, autant celles qui émanent des personnes physiques (citoyens, camionneurs) que celles qui proviennent des personnes morales (transporteurs, municipalités). Et ce, que ces plaintes aient rapport ou non avec ses propres employés ou ses mandataires.

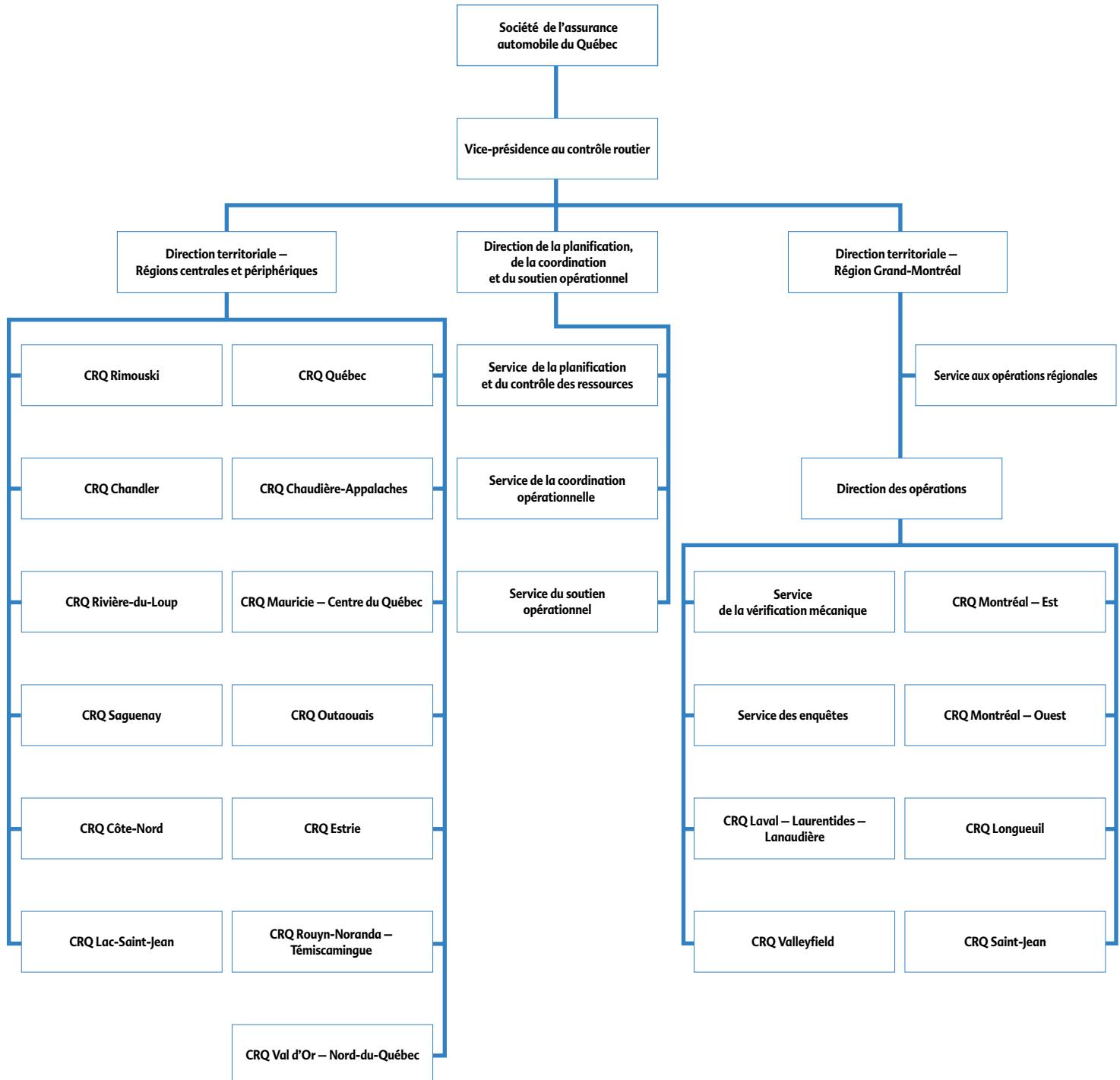
Toute personne qui s'estime lésée peut déposer une plainte auprès du personnel de Contrôle routier Québec. Le délai d'intervention est de quinze jours ouvrables pour une prise en charge. En cas d'insatisfaction, le plaignant peut formuler sa plainte au Bureau des plaintes de la Société.

2.8 Organisation administrative

L'établissement des ressources budgétaires est renégocié chaque année, avec le ministère des Finances, qui tient compte de l'évolution des besoins de l'agence.

Afin de fournir ses services avec le maximum d'efficacité et de concertation, Contrôle routier Québec se compose de trois directions qui relèvent du vice-président, à savoir:

- la Direction de la planification, de la coordination et du soutien opérationnel;
- la Direction territoriale – Contrôle routier, région du Grand-Montréal;
- la Direction territoriale – Contrôle routier, régions centrales et périphériques.



Rôles et responsabilités

3.1 Ministre

Le ministre des Transports répond à l'Assemblée nationale des activités de la Société de l'assurance automobile du Québec et, par conséquent, de Contrôle routier Québec. Il approuve les orientations et les objectifs opérationnels de l'agence.

3.2 Conseil d'administration

Le conseil d'administration de la Société de l'assurance automobile du Québec approuve le budget annuel et les ressources de Contrôle routier Québec.

3.3 Président-directeur général de la Société

Le président-directeur général de la Société approuve le plan opérationnel triennal de Contrôle routier Québec, le plan d'action annuel et le rapport de gestion annuel. De plus, il nomme les membres du comité consultatif.

3.4 Vice-président

Le vice-président a autorité sur la gestion de l'agence, sur ses activités quotidiennes et sur l'utilisation des budgets qui lui sont confiés. Il est responsable de l'atteinte des objectifs et des cibles annuelles dans le respect des ressources allouées.

Il voit à l'élaboration de la Convention de performance et d'imputabilité et, au besoin, à sa révision. Il prépare un plan opérationnel triennal en relation avec les orientations opérationnelles établies en fonction des besoins de ses clients, puis propose un plan d'action annuel, des objectifs opérationnels de performance et des prévisions budgétaires. En fin d'année financière, il voit à l'élaboration du rapport de gestion annuel. En outre, il a la responsabilité de rendre publics la Convention de performance et d'imputabilité, le Plan triennal, le Plan d'action et le Rapport de gestion.

De plus, le vice-président veille à la représentation de Contrôle routier Québec aux différentes tables de concertation mises sur pied par des organismes gouvernementaux et par l'industrie en matière de sécurité routière et de transport routier.

Enfin, le vice-président préside aux délibérations du comité consultatif. Il recommande toute modification au cadre de gestion de la Société de l'assurance automobile du Québec visant à répondre aux besoins particuliers de son agence.

3.5 Comité consultatif

La responsabilité du comité consultatif est de formuler des avis à l'intention de l'agence Contrôle routier Québec en matière de vision, d'orientation, de planification stratégique, d'objectifs et d'indicateurs de performance.

Le comité consultatif se compose:

- du vice-président au contrôle routier (président du comité);
- d'un représentant du ministère des Transports du Québec;
- d'un représentant du ministère du Revenu du Québec;
- d'un représentant de la Société de l'assurance automobile du Québec (VPSR);
- de trois représentants de l'industrie du transport de marchandises;
- de deux représentants de l'industrie du transport de personnes;
- d'un représentant des utilisateurs des services de transport routier;
- de deux représentants des municipalités;
- de la Commission des transports du Québec.

Gestion

4.1 Cadre de gestion

Contrôle routier Québec est une agence régie par la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec, la Loi sur la fonction publique, la Loi sur l'administration publique, la Loi sur l'administration financière, par les conventions collectives et par les autres lois et directives encadrant la gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles. Ces lois sont des balises qui assurent le personnel de l'agence, la clientèle, les divers intervenants et la population, de la conformité de sa gestion aux principes gouvernementaux d'équité et de transparence. Contrôle routier Québec s'intègre également dans le cadre de gestion de la Société de l'assurance automobile du Québec.

4.2 Mode d'établissement des objectifs opérationnels, des cibles de résultats, du budget et des ressources

Le vice-président au contrôle routier prépare un plan d'action annuel prenant assise sur les orientations opérationnelles établies en fonction des besoins de ses principaux clients (MTQ, SAAQ, MRQ) et des préoccupations de l'industrie qui lui sont transmises par le comité consultatif.

Le président-directeur général de la Société approuve le plan d'action annuel. En se basant sur celui-ci, le conseil d'administration approuve le budget annuel et les ressources nécessaires à l'atteinte des objectifs opérationnels et des cibles.

4.3 Mesures de la performance

L'agence Contrôle routier Québec exerce des activités de nature opérationnelle qui s'inscrivent dans le cadre de la réalisation des orientations établies en fonction des besoins de ses principaux clients (MTQ, SAAQ, MRQ).

L'agence rend compte de ses activités, à la fin de l'année, en se basant sur les indicateurs de performance qui figurent en annexe IV. Ces indicateurs sont d'ordre opérationnel et ils ont trait à la mesure des résultats de l'agence.

Ces indicateurs évolueront en fonction des objectifs opérationnels qu'ils doivent mesurer et ces objectifs sont conditionnés par les besoins des clients de l'agence et par les préoccupations de l'industrie.

4.4 Reddition de comptes

Trimestriellement, le vice-président dresse un état de la situation au président-directeur général, qui peut occasionnellement demander un suivi plus fréquent si les circonstances l'exigent.

Le vice-président présente les résultats en regard des cibles, ainsi qu'un état de la situation de l'utilisation du budget et de l'effectif.

Le vice-président produit également, pour transmission au ministre et au moins quinze jours avant l'expiration du délai de quatre mois suivant la fin de l'année financière, un rapport de gestion couvrant la réalisation de l'ensemble du plan d'action annuel de Contrôle routier Québec, la gestion du budget et de l'effectif de même que l'utilisation des marges de manœuvre consenties. Le rapport de gestion est soumis par le président-directeur général au conseil d'administration de la Société, puis présenté au ministre. Celui-ci rend compte de la réalisation du plan annuel devant l'Assemblée nationale.

4.5 Documents publics

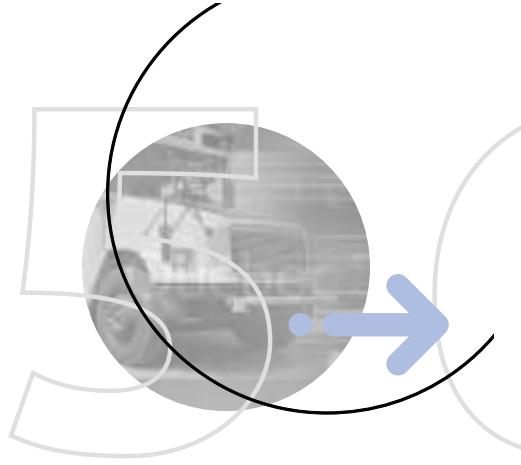
Dans un souci de transparence et conformément à l'obligation de rendre compte de ses activités, l'agence Contrôle routier Québec diffuse quatre documents : la Convention de performance et d'imputabilité (le présent document), le Plan triennal, le Plan d'action et le Rapport de gestion. Les clientèles, le gouvernement du Québec et le public en général sont alors à même de juger l'agence sur la qualité de sa gestion et les résultats atteints.

Le Plan triennal expose tout particulièrement les orientations à moyen terme, les objectifs qui en découlent ainsi que leurs indicateurs.

Le Plan d'action rappelle les orientations du Plan triennal et présente les objectifs opérationnels, les activités à réaliser, les indicateurs et les cibles de résultats de l'année à venir. Il présente également l'effectif dont la vice-présidence dispose pour l'année.

Le Rapport de gestion fait état, au moyen d'indicateurs, des résultats atteints au regard des objectifs et des cibles fixés préalablement. Ce rapport inclut les informations associées aux causes expliquant les écarts entre les résultats et les objectifs, à la qualité des services offerts de même qu'aux autres réalisations significatives de l'année écoulée.

Échanges de services



5.1 Services reçus par Contrôle routier Québec

Pour mener à bien sa mission et dans le but d'éviter des doubles emplois coûteux et inefficaces, des ententes de services sont conclues avec des unités administratives de la Société de l'assurance automobile du Québec. Celles-ci fournissent des services de soutien en matière de:

- ressources humaines;
- ressources matérielles, incluant les postes et aires de contrôle;
- ressources financières;
- ressources informationnelles;
- soutien juridique;
- vérification et enquête;
- données statistiques;
- communications et relations publiques;
- information sur les titulaires des permis requis.

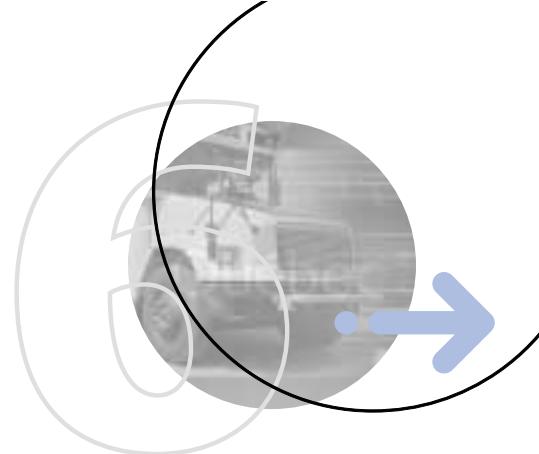
5.2 Services fournis par Contrôle routier Québec

Contrôle routier Québec fournit à la Société de l'assurance automobile du Québec 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. Ces services sont gérés par l'intermédiaire d'ententes de services :

- 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 lors d'évaluation de certains dossiers de propriétaires et exploitants de véhicules lourds;
- l'accès en direct pour consultation limitée à certaines composantes des systèmes Assistance aux interventions sur route (AIR) et Assistance aux interventions en entreprise (AIE) ;
- l'utilisation de l'unité mobile (poste de contrôle mobile) par la Direction des ressources matérielles dans le cas de situations de crise.

Entrée en vigueur et révision de la Convention de performance et d'imputabilité



La présente *Convention de performance et d'imputabilité* entre en vigueur à la date de sa signature.

Le vice-président au contrôle routier a la responsabilité de réviser périodiquement cette convention afin de la faire évoluer en fonction des besoins et des modifications aux contextes légaux, administratifs et organisationnels entourant les activités de contrôle routier. Il demeure ainsi possible, à la fin de la première année d'application, de réviser les termes de la convention, entre autres, pour modifier les responsabilités de l'agence Contrôle routier Québec, ou pour parfaire les mécanismes d'autonomie, d'imputabilité et de reddition de comptes.

Signée à Québec le 7 mai 2002

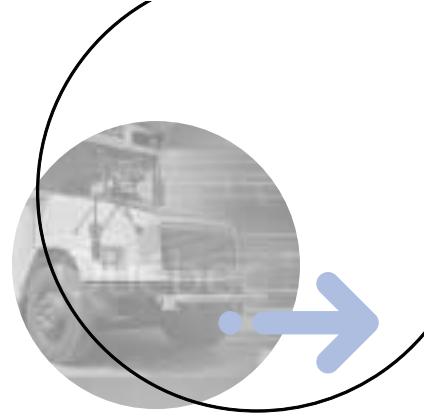
Serge Ménard
Ministre des Transports du Québec

Jacques Brind'Amour
Président-directeur général
de la Société de l'assurance automobile du Québec

Louis Côté
Vice-président
au contrôle routier

ANNEXE I

Liste des lois et règlements



Code de la sécurité routière¹

- Règlements concernant l'immatriculation et les ententes de réciprocité avec d'autres autorités administratives (5);
- Règlements concernant le permis, les ententes de réciprocité avec d'autres autorités administratives et les points d'inaptitude (5);
- Règlements concernant les charges, les dimensions, le dégel et les balances (3);
- Règlements de la Société (véhicules d'urgence, feux jaunes pivotants, frais exigibles en vertu du Code de la sécurité routière [CSR] et frais de remorquage des véhicules routiers saisis) (3);
- Règlements sur les normes de sécurité des véhicules routiers, l'utilisation des antidérapants et sur les véhicules affectés au transport des personnes handicapées (3);
- Règlement sur les normes d'arrimage;
- Règlements sur le permis spécial de circulation (véhicules hors normes et grand train routier) (2);
- Règlement sur le transport de matières dangereuses;
- Règlement sur les heures de conduite et de travail et sur le dossier du conducteur de véhicules lourds.

Loi sur les transports

- Règlement sur le transport par autobus;
- Règlement sur la location des autobus;
- Règlement sur les véhicules affectés au transport des élèves;
- Règlement sur les tarifs, les taux et les coûts;
- Règlement sur la formation des conducteurs d'autobus et de minibus affectés au transport des écoliers.

Loi sur le transport par taxi

- Règlement sur le transport par taxi.

Loi de 1987 concernant les transports routiers effectués par des entreprises extra-provinciales

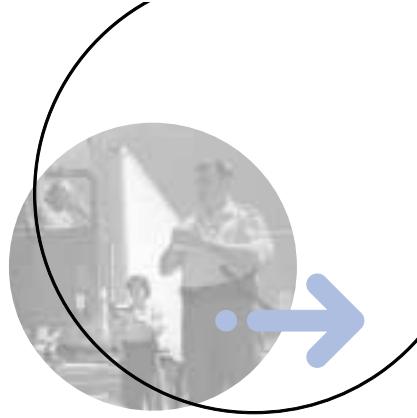
Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds

Loi concernant la taxe sur les carburants et son règlement (entente MRQ)

1. Le nombre de règlements est indiqué entre parenthèses.

ANNEXE II

Guide d'éthique de l'agence Contrôle routier Québec



1 INTRODUCTION

Le Guide d'éthique de Contrôle routier Québec 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 Contrôle routier Québec, l'éthique a trait à un ensemble de valeurs ainsi qu'à une conduite qui favorisent une prise de décision objective, de même qu'à l'adoption de comportements honnêtes et responsables dans l'exercice des fonctions.

3 À PROPOS DES ENGAGEMENTS DU PERSONNEL

Intervention auprès de la population, des clients et des contrevenants

Quelle que soit l'intervention effectuée par l'agence Contrôle routier Québec, le personnel s'engage à adopter envers la population, ses clients et les contrevenants une attitude respectueuse et courtoise, tant 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 de travail et de toutes les personnes avec lesquelles le personnel doit collaborer est une condition essentielle à la réussite des communications. La solidarité envers l'organisation est également requise en toute circonstance.

Les directives des supérieurs seront toujours respectées, sauf dans le cas où ces directives seraient manifestement illégales. Dans une telle éventualité, le personnel a le devoir de faire part de ses objections à l'autorité qui a donné cette 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 Contrôle routier Québec, 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 considérée 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 service, 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 d'accès à l'information et de 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 justifiée ou 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 exclusivement réservés à cette fin.

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

L'honnêteté

...sur le plan intellectuel

En raison de la confiance de la population envers l'agence Contrôle routier Québec, 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 l'agence.

L'honnêteté signifie également, pour le personnel, 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 précisions concernant la tenue vestimentaire, le personnel peut se référer au Manuel des procédures administratives.

Les gestionnaires s'engagent à faire preuve d'intégrité lors 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, de même qu'à s'en servir adéquatement.

L'impartialité

Dans l'accomplissement de son devoir, 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 justifier 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

La position d'autorité ou le pouvoir dont bénéficie le personnel ne sera jamais utilisé pour obtenir des gains ou des avantages personnels.

En raison de la nature des activités de Contrôle routier Québec, certaines situations de conflits d'intérêts réels ou apparents sont susceptibles de 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 en aviser ses supérieurs afin de connaître l'attitude à adopter.

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

Le refus de gratification

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 toujours refuser toute gratification, tout cadeau ou 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 le signalera sans tarder aux autorités compétentes.

Toute tentative de corruption sera dénoncée immédiatement.

4 LE RESPECT DES ENGAGEMENTS

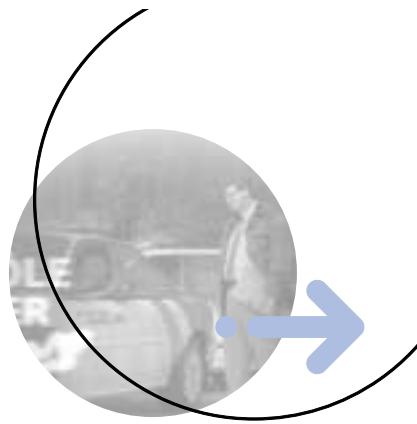
Il est de la responsabilité de tout le personnel de respecter ses engagements et de les appliquer dans l'exercice quotidien de ses fonctions.

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 constituent un engagement de tout le personnel de Contrôle routier Québec envers la population, ses clients, ses fournisseurs et ses collaborateurs.

ANNEXE III

Sommaire de la politique de gestion des plaintes



Cette annexe présente un résumé de la procédure de gestion des plaintes de Contrôle routier Québec. Ce texte est fourni à titre d'information. Aux fins d'interprétation, le texte officiel a préséance sur celui-ci.

Résumé

Cette politique vise à harmoniser et à encadrer le traitement des plaintes formulées à l'endroit des produits et services offerts par l'agence Contrôle routier Québec. On y détaille notamment les principes soutenant le traitement des plaintes et les mécanismes mis en place pour assurer aux personnes qui portent plainte à l'agence un service équitable et de qualité.

Buts

- Assurer un traitement efficace des plaintes ;
- Fournir l'assistance appropriée aux personnes qui s'estiment lésées ;
- Uniformiser le processus de traitement des plaintes à l'intérieur de l'agence.

Définitions

Une plainte est l'expression d'une insatisfaction, formulée par toute personne ou son représentant, à l'égard des produits et des services de Contrôle routier Québec, ou de son personnel.

Principe général

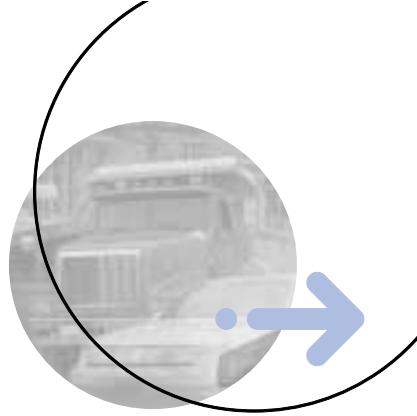
Dans le respect du Guide d'éthique adopté par Contrôle routier Québec, il importe que l'agence se dote des structures et des mécanismes appropriés pour recevoir les plaintes, les traiter avec célérité et réviser, lorsque cela est nécessaire, les pratiques établies.

Principes directeurs

- Toute plainte, qu'elle soit formulée de façon verbale ou écrite, sera considérée ;
- Toute plainte doit être traitée avec célérité ;
- Tous les employés doivent prêter assistance à une personne qui porte plainte et cerner la problématique exposée afin de venir en aide à celle qui s'estime lésée dans ses droits ;
- Le délai d'intervention pour une plainte est de 15 jours ouvrables ;
- À la suite du dépôt d'une plainte, Contrôle routier Québec doit s'assurer que la personne qui porte plainte est informée de l'évolution de son dossier de façon régulière et continue ;
- Les employés de l'agence doivent collaborer avec le responsable des plaintes à l'analyse des plaintes et à la recherche de solutions ;
- La personne qui porte plainte doit être informée de l'existence du Bureau des plaintes de la Société de l'assurance automobile du Québec ;
- Les plaintes justifiées doivent être utilisées dans le but d'améliorer les produits et les services offerts par Contrôle routier Québec.

ANNEXE IV

Description des indicateurs



Définitions et méthode de calcul des indicateurs

Les indicateurs traduisent les principaux produits et services de Contrôle routier Québec en objectifs quantifiables. Ils mesurent dans quelle proportion les cibles fixées sont atteintes.

Pour chaque indicateur, une cible est définie dans le Plan d'action à partir des résultats de l'année précédente de façon à montrer la progression réalisée. Le rapport annuel de gestion présente le pourcentage de réalisation de chaque objectif.

1 SERVICE À LA CLIENTÈLE

Pourcentage de prise en charge des plaintes dans un délai de 15 jours ouvrables

Cet indicateur représente, sur le nombre total de plaintes, le nombre de plaintes reçues au regard des produits, des services et du personnel qui sont prises en charge dans un délai de 15 jours ouvrables.

2 CONTRÔLE SUR ROUTE

Le contrôle sur route des véhicules affectés au transport de personnes et de marchandises est principalement assuré par les contrôleurs routiers. Ces derniers interceptent sur la route ces véhicules qui effectuent des mouvements de transport. Le mouvement de transport se définit comme une livraison, c'est-à-dire le déplacement d'un véhicule entre son point de départ et sa destination. La vérification des mouvements de transport se fait lors de patrouilles sur route ou à un site de contrôle (poste de pesée, frontières, etc.). Ces contrôles consistent à vérifier le respect de l'ensemble des lois et règlements du transport routier auxquels les transporteurs sont assujettis, notamment en ce qui concerne l'état mécanique du véhicule.

Pourcentage de mouvements de transport vérifiés sur route

Le pourcentage de mouvements de transport vérifiés sur route est le nombre de mouvements de transport ayant fait l'objet d'une vérification, par rapport au nombre d'heures de contrôle sur route faites par les contrôleurs routiers. À noter qu'un ensemble de véhicules qui fait l'objet d'une pesée seulement n'est pas considéré comme un mouvement de transport vérifié. La patrouille régulière, les vérifications en poste de contrôle, le ratissage et les enquêtes sur route sont les activités qui constituent le contrôle sur route pour cet indicateur.

Taux d'accroissement des vérifications mécaniques complètes

Les vérifications mécaniques sur route sont effectuées par les inspecteurs en vérification mécanique et les contrôleurs routiers.

Cet indicateur représente le taux d'accroissement de vérifications mécaniques complètes de véhicules (niveau 5). Il est défini par le nombre de vérifications mécaniques complètes de l'année en cours par rapport à celui de l'année précédente.

3 CONTRÔLE EN ENTREPRISE

Le contrôle en entreprise est un autre moyen de vérifier le respect des lois et des règlements du transport routier. Les inspections sont effectuées par des enquêteurs à partir d'un programme de visites planifiées ou de plaintes reçues. La planification des inspections permet de cibler les entreprises délinquantes et de sélectionner un échantillon représentatif de l'industrie afin de couvrir tous les types d'entreprises. Contrôle routier Québec s'assure également de couvrir prioritairement le cas des entreprises pour lesquelles la délivrance du permis de transport par la Commission des transports du Québec (CTQ) est conditionnelle à une inspection.

Pourcentage d'entreprises à risque visitées

La définition du risque pour cet indicateur est déterminée en fonction de la Politique d'évaluation des propriétaires et exploitants des véhicules lourds (PEVL). Seules les entreprises ayant reçu la deuxième lettre d'avertissement de la Société de l'assurance automobile, seront considérées comme des entreprises à risque pour cet indicateur. Celui-ci représente le nombre d'entreprises à risque visitées par les inspecteurs en entreprise sur le nombre total d'entreprises à risque.

Pourcentage d'entreprises visitées parmi les entreprises non visitées depuis deux ans ou plus

Il y a environ 50 000 entreprises de transport au Québec, dont un grand nombre n'ont pas été visitées depuis deux ans ou plus par les inspecteurs en entreprise. Pour définir ce taux, il faut prendre, parmi les entreprises visitées dans l'année, celles qui n'avaient pas été visitées depuis au moins deux ans.

4 CONTRÔLE DE LA QUALITÉ DU RÉSEAU DES MANDATAIRES EN VÉRIFICATION MÉCANIQUE

Un réseau de mandataires est accrédité par la Société de l'assurance automobile pour effectuer la vérification mécanique des véhicules visés par un programme de vérification mécanique périodique.

Pourcentage de mandataires accrédités visités deux fois durant l'année

Ce sont les inspecteurs en vérification mécanique qui, régulièrement, vont visiter les mandataires en vérification mécanique. Ce pourcentage correspond au nombre de mandataires accrédités par la Société de l'assurance automobile du Québec visités deux fois sur le nombre total de mandataires. Pour le calcul du résultat, nous considérons seulement les entreprises qui auront été mandataires tout au long de l'année.

5 CONTRÔLE DE QUALITÉ DU PROGRAMME D'ENTRETIEN PRÉVENTIF (PEP)

Le Programme d'entretien préventif permet de donner une attestation aux entreprises qui effectuent elles-mêmes l'entretien mécanique de leurs véhicules. En avril 2001, environ 3 000 entreprises avaient adhéré au PEP. L'attestation de nouvelles entreprises s'effectue en fonction de la demande.

Pourcentage de vérification mécanique complète de véhicules sur route appartenant à une entreprise PEP

Cet indicateur permet de vérifier les efforts déployés pour mesurer la qualité de l'entretien mécanique réalisé par les entreprises accréditées par le Programme d'entretien préventif. Il représente le nombre de véhicules qui ont eu une vérification mécanique complète et qui appartiennent à une entreprise PEP par rapport au nombre total de véhicules appartenant à une entreprise PEP.

**Vice-présidence
au contrôle routier**

Société de l'assurance
automobile du Québec
333, boulevard Jean-Lesage
S-1-46
Québec (Québec) G1K 8J6

**Service de l'information
à la clientèle**

Québec
(418) 643-7620
Montréal
(514) 873-7620
Ailleurs
1 800 361-7620

Sur Internet
www.saaq.gouv.qc.ca

**Société de l'assurance
automobile**

Québec 