

Présentation à l'ASMAVERMEQ

20 septembre 2002

M. Louis Côté

Vice-président

Contrôle routier Québec

1. Résumé des réalisations depuis la création de l'Agence

1.1 Contexte de création de l'Agence

Je désire tout d'abord remercier les organisateurs de ce congrès qui m'ont demandé de m'adresser de nouveau à vous. En effet, j'ai eu ce privilège l'an dernier et j'en avais profité pour vous parler de partenariat dans la qualité des services fournis par les mandataires et de la nécessité d'en hausser le niveau.

Cette année, j'aimerais profiter de cette tribune pour recadrer dans un premier temps ce qu'est Contrôle routier Québec et, dans un deuxième temps, vous précisez nos activités de partenariat avec les mandataires contre rémunération et les entreprises accréditées PEP.

Tout d'abord, permettez-moi de mettre en évidence une réalité incontournable : la nécessité des contrôles sur la route et dans les entreprises afin d'assurer une plus grande sécurité pour tous les usagers de la route, de protéger le réseau routier et d'assurer l'équité concurrentielle entre les transporteurs. Voilà la mission que le ministre des Transports a confiée à Contrôle routier Québec et que nous nous employons tous les jours à remplir.

1.2 Complexité d'intervention et d'application des lois

Contrôle routier Québec est en pleine évolution et opère dans un contexte difficile ayant sous sa responsabilité le contrôle de l'application de nombreuses lois et règlements complexes.

De plus, il faut tenir compte d'un vaste territoire à couvrir avec plus de 100 000 km de chemins ouverts à la circulation et, des millions de mouvements de transports routiers sur les routes du Québec, 24 heures par jour et 7 jours par semaine. Avec un parc de véhicules lourds en constante croissance où l'on compte quelque 127 000 unités, il fallait bien mettre en place une meilleure gestion du contrôle routier.

Au cours des dernières années, 4 événements majeurs ont provoqué des impacts additionnels sur la charge et la complexité de notre travail, soit :

- L'adoption de la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds (Loi 430);
- L'application du Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers;
- L'implantation du Programme d'entretien préventif (PEP);
- Et du réseau des mandataires en vérification mécanique.

En avril 1999, soit peu après l'adoption de la Loi concernant les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds, le gouvernement du Québec reconnaissait l'urgence d'instaurer une nouvelle structure de contrôle en transport routier. De cette urgence est né

Contrôle routier Québec, une agence rattachée à la Société de l'assurance automobile du Québec.

1.3 Convention de performance et d'imputabilité

Pour ce faire, le ministre et le dirigeant de l'Agence ont signé une convention de performance et d'imputabilité. L'Agence s'est ensuite dotée d'un plan triennal et d'un plan d'action en tenant compte du contexte et des enjeux de l'organisation. Il prévoit des objectifs de performance dotés d'indicateurs pour apprécier l'atteinte de ces objectifs.

Je reviendrai un peu plus loin sur cette notion d'indicateurs de performance puisque 2 des 7 cibles que nous nous sommes fixées touchent les mandataires et les entreprises PEP.

1.4 Déclaration de services aux citoyens

Une déclaration de services aux citoyens est en voie de réalisation. Elle fera état de notre engagement concernant la qualité des services que nous rendons à notre clientèle, soit la population et les transporteurs.

1.5 Augmentation des effectifs

Par ailleurs, suite à une analyse des besoins et fort de l'appui de l'industrie du transport, CRQ a présenté un mémoire au Conseil du trésor en février 1999 pour l'octroi de 125 effectifs additionnels jugés nécessaires à l'accomplissement de notre mandat. Le Conseil du trésor a alors autorisé la majoration de 80 effectifs et a déclaré que le solde de 45 effectifs devra faire l'objet d'une nouvelle demande, ce que nous sommes actuellement à préparer.

La répartition des 80 effectifs se traduit par l'embauche de 53 contrôleurs routiers, 14 inspecteurs en vérification mécanique et 13 enquêteurs. Tous ces effectifs ont été formés et étaient opérationnels à l'été 2001 en étant parrainés par un collègue.

1.6 Obtention de nouveaux pouvoirs

Enfin, grâce à une entente avec l'un de nos partenaires gouvernementaux, le ministère de la Sécurité publique, nos contrôleurs bénéficient du statut de constable spécial. Cette entente constitue un avancement certain améliorant la légitimité des contrôleurs routiers, particulièrement lorsqu'ils interviennent dans des situations liées aux infractions criminelles.

1.7 Diminution du nombre d'accidents impliquant un véhicule lourd

Nous croyons que nos efforts contribuent à l'amélioration de la sécurité sur les routes. En effet, le bilan des personnes tuées dans un accident impliquant un véhicule lourd présente une amélioration comparable au bilan des usagers : en 2001, la baisse des décès fut de 15,6 % (145 contre 172) comparativement à l'année précédente. Pour les camions lourds, la variation 2000-2001 représente une baisse de 20,6 %, soit 112 contre 141.

Nous nous sommes déjà résolument engagés dans l'atteinte de l'objectif visé par la Société de l'assurance automobile du Québec, de réduire de 15 % le nombre d'accidents impliquant un véhicule lourd au Québec d'ici 2005. C'est un engagement que nous partageons avec la Société de l'assurance automobile du Québec.

2. Ce vers quoi on se dirige

2.1 Accréditation ASVC

De plus, afin d'accroître nos compétences en vérification mécanique, CRQ prévoit former son personnel selon les normes de l'Alliance sur la sécurité des véhicules commerciaux (ASVC), la plus importante organisation dans le domaine en Amérique du Nord. Nous voulons obtenir pour chacun l'accréditation qui y est rattachée. Ainsi, en plus des nouvelles compétences, CRQ sera harmonisé avec la norme en vigueur partout en Amérique du Nord et son travail sera ainsi reconnu de ses pairs. Il faut souligner que le Québec montre un retard marqué par rapport aux U.S.A. et au reste du Canada.

2.2 Construction d'un poste frontalier à Lacolle

La dernière décennie a vu s'accroître de manière importante le commerce international entre le Québec et ses partenaires, principalement avec les États-Unis qui représentent désormais 85 % du total des exportations québécoises.

Contrôle routier Québec est donc interpellé pour son apport pour la partie d'un projet touchant la construction d'un poste de contrôle à Lacolle et l'utilisation de nouvelles technologies telles les systèmes de transport intelligents (STI) et ce, de concert avec ses partenaires le ministère des Transports, la Commission des transports du Québec ainsi qu'avec le New York State Department Of Transportation (NYSDOT).

3. Quelques opérations d'envergure

3.1 Road Check

À chaque année, Contrôle routier Québec participe à une vaste opération appelée Roadcheck. Cette importante activité internationale en matière de sécurité dans le transport routier existe depuis 1988 et est chapeautée par l'Alliance sur la sécurité des véhicules commerciaux (ASVC). Elle a lieu annuellement à travers le Canada, les États-Unis et le Mexique simultanément. Des contrôleurs et inspecteurs de ces trois pays travaillent nuit et jour pendant une période de 72 heures, vérifiant des véhicules et leurs conducteurs.

3.2 Blocus 20-40

Cette importante opération de contrôle sur l'autoroute 20 et sur la 40 qui se déroule aussi annuellement exige la collaboration de plus de 80 agents du contrôle routier, inspecteurs en vérification mécanique, inspecteurs en entreprises et inspecteurs du ministère du Revenu. Les contrôles sont effectués de façon intensive, 24 heures sur 24 et visent à s'assurer que les véhicules circulant vers les autoroutes 20 et 40, dans le Centre-du-Québec, sont sécuritaires.

3.3 Opération kilo

Le Service de Contrôle routier Québec de Val-d'Or – Nord-du-Québec procède chaque année à une opération appelée «Opération Kilo». Les contrôles effectués de façon intensive visent à s'assurer que les véhicules circulant sur la route 117 entre l'Abitibi-Témiscamingue et le sud du Québec sont sécuritaires. Cette voie est un axe privilégié pour les transporteurs qui transitent en provenance et en direction des grands centres urbains du Québec, de l'Ontario et de l'Ouest canadien. En plus du transport de longue distance, on y retrouve un important volume de transport de bois non ouvré, de transport de marchandises générales, de matières en vrac et de matières dangereuses.

3.4 Matières dangereuses

Contrôle routier Québec de la région de Longueuil, en collaboration avec les inspecteurs de Transports Canada et le ministère du Revenu du Québec, effectue sur une période intensive de 24 heures, une vaste opération de contrôle du transport des matières dangereuses au tunnel Louis-Hyppolite-LaFontaine.

4. Nos projets (ce qu'on veut améliorer)

4.1 Les 3 corps d'emploi

Lors de la signature de la dernière convention collective, il y a eu entente en vue de la fusion des corps d'emploi des enquêteurs en entreprise et des contrôleurs routiers. Nous sommes actuellement à fusionner aussi le corps d'emploi des inspecteurs en vérification mécanique. Cette fusion permettrait à ces derniers de devenir agents de la paix, à l'instar de leurs collègues. Après avoir obtenu la décision du Conseil du trésor qui, nous le souhaitons tous, sera positive, nous amorcerons les grands travaux par l'organisation du travail et la formation.

4.2 Développement des compétences

CRQ tient à cœur le développement des compétences de tout son personnel. Dans la foulée du regroupement des 3 corps d'emploi, nous voulons revoir l'ensemble des responsabilités qui sont attribuées à chacun, tant aux employés «terrain» qu'aux cadres et aux employés affectés au support. Lorsque cette révision sera complétée, un programme de perfectionnement sera élaboré en fonction des différents corps d'emploi et en fonction des besoins de chacun.

4.3 Table de concertation régionale

L'une des orientations de Contrôle routier Québec est d'être non seulement une organisation performante mais aussi ouverte sur son milieu. Nous nous sommes fixés plusieurs objectifs à court terme tant au niveau de la formation et des communications que des systèmes qui supportent le travail sur la route. Nous sommes également à examiner la possibilité d'instaurer des tables de concertation régionale dans toutes les régions du Québec. Regroupant des partenaires gouvernementaux, des élus municipaux et des dirigeants ou représentants des transporteurs, ces tables permettront de discuter des préoccupations régionales et de travailler en partenariat pour assurer la sécurité de tous les usagers.

4.4 Table internationale

Ma vision à plus long terme : instaurer une table internationale en matière de contrôle routier pour échanger sur les meilleures pratiques et les techniques utilisées.

5. Les mandataires :

5.1 Contrôles de qualité

L'un des objectifs pour accroître l'efficacité des contrôles est de mesurer le niveau de qualité du réseau de mandataires en vérification mécanique contre rémunération.

Notre cible est de visiter chaque mandataire accrédité deux fois par année.

En 2001, 116 mandataires sur un réseau de 146 ont été présents toute l'année dont 84 ont reçu au moins 2 visites. De ce fait, la cible de 100 p. 100 des mandataires visités deux fois n'a pas été atteinte. En 2002, nous n'avons pas diminué la cible, au contraire nous la maintenons et concentrons nos efforts pour l'atteindre.

En 2001, il s'est avéré plus stratégique d'allouer les efforts de contrôle de la qualité en effectuant plus de deux visites auprès des mandataires ayant affiché un taux de non-conformité élevé au cours de la première et de la deuxième visite de contrôle. De ce fait, 44 mandataires jugés plus à risque ont été visités à plus de deux reprises.

Mandataires	2000	2001
Nombre de mandats contrôlés	248	232
Nombre de visites	524	526
Nombre moyen de visites par mandats contrôlés	2,1	2,3
Nombre de véhicules vérifiés au cours des visites	524	638
Nombre de véhicules vérifiés avec des non-conformités majeures	10	13

Depuis janvier 2000, des contrôles de qualité aléatoires ont été effectués chez des mandataires.

Des employés de la SAAQ se rendent chez le mandataire pour une vérification mécanique avec un véhicule ayant des défauts mineurs et majeurs visibles.

Les résultats de cette enquête révèlent des faiblesses importantes dans l'application du guide de vérification mécanique par les mécaniciens accrédités. La plupart de ces manquements sont reliés au non-respect des exigences du guide, principalement lorsqu'il faut mesurer les composantes. En outre, plusieurs défauts mineurs et majeurs n'ont pas été décelés dans chacun des cas.

Les représentants des mandataires ont démontré un intérêt pour ces contrôles de qualité et ont fait participer leurs mécaniciens lors de l'échange suite à nos opérations. Ces opérations ont résulté en une trentaine de plans de redressement auprès d'autant de mandataires.

Ces opérations ont également révélé des disparités entre les régions dans l'application du guide de vérification. Dans certains cas, ces disparités pouvaient s'expliquer par des demandes différentes faites aux mandataires par les préposés aux établissements. Nous avons donc mis sur pied une formation standardisée qui est dispensée aux nouveaux mandataires depuis septembre 2001.

Depuis février 2002 une ligne 1-800 est disponible pour tous les clients qui utilisent les services des mandataires et souhaitent transmettre leurs commentaires ou leurs plaintes relatives à la qualité des services reçus.

À l'automne 2002 nous travaillerons à améliorer le programme de contrôle de la qualité qui est déjà en place. Deux objectifs principaux ont été retenus :

- l'harmonisation des politiques dans toutes les régions et
- l'accompagnement et le soutien des mandataires dans l'implantation des améliorations dans leurs pratiques

5.2 Unités mobiles

En avril 2001, la Société a resserré les règles d'utilisation de l'unité mobile pour faire la vérification mécanique des véhicules. Ce nouvel encadrement a eu pour effet de créer des irritants chez les transporteurs qui doivent dorénavant se rendre chez un mandataire pour faire effectuer la vérification mécanique des véhicules motorisés au lieu d'avoir recours à l'unité mobile.

En novembre dernier, les représentants de la Société ont rencontré les principaux porte-parole de l'industrie pour comprendre les irritants que les nouvelles règles suscitent et pour tenter d'identifier des pistes de solution.

Nous avons procédé à une étude mais peu d'éléments nouveaux pouvant amener la Société à assouplir les règles d'utilisation de l'unité mobile ont été trouvés.

Cependant, un plan d'action à court terme permettra de répondre en partie aux revendications des associations de transporteurs.

La Société permettra donc l'utilisation de l'unité mobile dans les cas suivants :

- Pour conformer, chez les transporteurs, un véhicule qui aurait des déficiences majeures ou mineures, peu importe quel mandataire a effectué la première vérification mécanique. Cette mesure aura pour effet de réduire le nombre de déplacements.
- Pour vérifier les véhicules dont la configuration ou les composantes font en sorte que le véhicule ne peut pas circuler sur la voie publique, par exemple parce qu'il est muni de pneus hors route ou d'un équipement qui nécessite l'émission d'un permis spécial de circulation. Toutefois, nous prendrons soin de bien baliser cette disposition pour éviter que les mandataires et les services de contrôle routier soient submergés des demandes à cet égard.

5.3 Le point sur l'info route

Des quelques 150 mandataires accrédités, 20 utilisent l'info route dans le cadre de notre projet pilote.

Un déploiement plus rapide était prévu mais il a dû être suspendu parce qu'il fallait changer de plate-forme informatique. En novembre 2002, la vingtaine de mandataires déjà utilisateurs de l'info route passeront à cette nouvelle plate-forme. À compter de janvier 2003 le déploiement sera repris afin de relier les autres mandataires.

6. Les entreprises accréditées PEP

Le Programme d'entretien préventif en est maintenant à sa septième année. Au 31 décembre 2001, plus de 3 000 entreprises avaient adhéré au Programme d'entretien préventif, regroupant au total 87 132 véhicules.

CRQ s'est donné comme objectif de mesurer le niveau de la qualité du PEP. Nous avons donc un indicateur de performance en ce qui concerne le programme PEP. L'objet de cet indicateur est de vérifier jusqu'à quel point les entreprises visitées dans le cadre du Programme d'entretien préventif sont effectivement couvertes par les contrôles sur route.

Pour l'année 2001, le taux de véhicules appartenant à une entreprise PEP, vérifiés sur route, a atteint 0,14 comparativement à la cible fixée à 0,13.

Entreprises PEP	2000	2001
Nombre d'entreprises visitées	1 591	1 426
Nombre de visites	1 883	1 639
Nombre de véhicules vérifiés	5 825	5 063
Nombre de véhicules ayant des non-conformités majeures	296	232

Parmi les quelque 3 000 entreprises participant au programme au 31 décembre 2001, 1 426 d'entre elles ont été visitées pour un contrôle de la qualité ou une attestation, et 5 063 véhicules ont été vérifiés. Le taux de non-conformité majeure des véhicules a atteint 5 p. 100.

En 2001, une enquête spécifique a été effectuée afin de déterminer, selon différents paramètres, le taux de conformité des véhicules lourds affectés au transport de marchandises, appartenant à des entreprises PEP ou non.

Elle a révélé que la non-conformité mécanique majeure des véhicules vérifiés appartenant aux entreprises PEP atteint 6,7 p. 100, comparativement à 15,4 p. 100 pour l'ensemble des véhicules vérifiés, tous types confondus.