

NUMÉRO DE LA DÉCISION : 2014 QCCTQ 0982  
DATE DE LA DÉCISION : 20140417  
DATE DE L' AUDIENCE : 20140401, à Québec et Montréal  
(visioconférence)  
NUMÉRO DE LA DEMANDE : 164332  
OBJET DE LA DEMANDE : Vérification du comportement  
MEMBRE DE LA COMMISSION : André J. Chrétien

---

**J.P.Gendron inc.**

NIR : R-511420-3

**Jean-Pierre Gendron**  
(Administrateur)

Personnes visées

**DÉCISION**

[1] La Commission des transports du Québec (la Commission) est saisie d'une demande d'examen de comportement de J. P. Gendron inc. (Gendron inc.) et de Jean-Pierre Gendron (M. Gendron), président et administrateur de l'entreprise.

**LES FAITS**

[2] La Commission examine le comportement de Gendron inc. afin de décider si les déficiences qui lui sont reprochées affectent son droit de mettre en circulation ou d'exploiter un véhicule lourd, conformément aux dispositions de la *Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds*<sup>1</sup> (la Loi).

[3] Ces déficiences sont énoncées dans l'Avis d'intention et de convocation (l'Avis) du 9 janvier 2014 que la Direction des services juridiques et secrétariat de la Commission lui a transmis par poste certifiée, conformément au premier alinéa de l'article 37 de la Loi.

---

<sup>1</sup> L.R.Q. c. P-30.3.

[4] Les évènements pris en considération lors de la transmission de l'avis pour démontrer ces déficiences sont énumérés dans le dossier de comportement de propriétaire et exploitant de véhicules lourds (dossier PEVL) de Gendron inc. pour la période du 4 juin 2011 au 3 juin 2013.

[5] La raison pour laquelle le dossier PEVL de Gendron inc. est soumis à la Commission est que l'entreprise a atteint ou dépassé le seuil applicable dans la zone de comportement « *Sécurité des opérations* » en accumulant 21 points alors que le seuil correspondant à son parc de véhicules est de 20.

[6] De plus, elle a dépassé 75 % du seuil applicable dans la zone de comportement « *Comportement global de l'exploitant* » en accumulant 25 points pour un seuil fixé à 31.

[7] Il appert également de ce même fichier de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), que Gendron inc. a été impliquée dans un accident avec blessés le 25 avril 2013. Il s'agit cependant d'un accident qui n'implique pas la responsabilité du conducteur.

[8] Selon le rapport d'enquête et les fichiers du Registre des entreprises du Québec (REQ), M. Gendron est président et administrateur de Gendron inc. et il a une influence déterminante au sein de l'entreprise.

[9] Ce dossier PEVL est constitué par la SAAQ et concerne tout propriétaire et exploitant de véhicules lourds, selon sa politique administrative d'évaluation des propriétaires et exploitants de véhicules lourds, conformément aux articles 22 à 25 de la *Loi*.

[10] Lors de l'audience du 1<sup>er</sup> avril 2014, Gendron inc. est représenté par son président M. Gendron, de même que par Guillaume Gendron, vice-président et Daniel Béland de Service-conseil pour PEVL. Marie-Claude Nault (Mme Nault) technicienne de la SAAQ est présente par visioconférence. M<sup>e</sup> Maryse Lord de la direction des Services juridiques et secrétariat de la Commission (Services juridiques) est présente. Monsieur Enrico Jean inspecteur (l'inspecteur) à la Commission est aussi présent.

[11] Mme Nault fait état de l'ensemble du dossier PEVL de Gendron inc. ainsi que des lettres transmises par la SAAQ avisant l'entreprise de la détérioration de son dossier et de sa transmission à la Commission.

[12] Pour la période du 4 juin 2011 au 3 juin 2013, le dossier PEVL de Gendron inc. se lit comme suit relativement à l'évaluation continue<sup>2</sup> :

Évaluation du propriétaire	Nombre d'inspections de véhicules			Nombre de mises hors service Effectuées	À ne pas atteindre
	Québec	Hors Québec	Total		
Sécurité des véhicules	0	0	0	0	4

  

Évaluation de l'exploitant	Nombre d'événements considérés			Nombre de points au dossier	À ne pas atteindre
	Québec	Hors Québec	Total		
Sécurité des opérations (voir 8)	10	0	10	21	20
Conformité aux normes de charges	0	0	0	0	39
Implication dans les accidents	1	0	1	4	21
Comportement global de l'exploitant	11	0	11	25	31

[13] Lors de l'audience, Mme Nault dépose une mise à jour<sup>3</sup> du dossier PEVL couvrant la période du 22 mars 2012 au 21 mars 2014.

[14] À la suite de cette mise à jour, due au déplacement de la période mobile d'évaluation de deux ans, deux infractions se sont ajoutées à la zone de comportement « *Sécurité des opérations* », la première concerne une ligne de démarcation de voie et la seconde d'un panneau d'arrêt. De plus, le nombre de points accumulés au volet « *Sécurité des opérations* » est maintenant de 23 sur un seuil à ne pas atteindre de 22, alors que celui du volet « *Comportement global de l'exploitant* » est aussi de 23 sur un seuil de 34 points à ne pas atteindre.

[15] Ces augmentations entre le dossier PEVL initial et la mise à jour ont eu lieu sur une période de temps de neuf mois.

[16] Concernant la « *Sécurité des opérations* », on note huit excès de vitesse commis entre 7 octobre 2011 et le 4 avril 2013. Ces infractions ont toutes été commises par différents conducteurs.

### Visite en entreprise

[17] L'inspecteur a produit un rapport de vérification de comportement en date du 30 août 2013 suite à sa visite de l'entreprise Gendron inc. du 7 août 2013.

<sup>2</sup> Pièce déposée sous la cote CTQ-1.

<sup>3</sup> Pièce déposée sous la cote CTQ-2.

[18] Gendron inc. a été fondée en 1993. Sa principale place d'affaires est à Mascouche (Québec). Elle a des ports d'attache à Mascouche, Joliette, Mont-Laurier, Trois-Rivières, Victoriaville, Shawinigan et La Tuque. La totalité des transports d'usagers est effectuée à l'intérieur d'un rayon de 160 kilomètres du port d'attache.

[19] Gendron inc. exploite une entreprise avec l'aide de véhicules de type « minibus ». Elle offre exclusivement un service de transport médical et adapté pour les usagers ayant des problèmes de mobilité. Elle dessert principalement les municipalités des régions de Lanaudière, la Mauricie, du Centre du Québec et de Chaudière-Appalaches.

[20] Actuellement, Gendron inc. emploie 65 conducteurs et est propriétaire de 39 véhicules visés par la *Loi 430*. Son parc de véhicule est composé essentiellement de minibus adaptés pour le transport d'usagers à mobilité réduite.

[21] M. Gendron est dans le domaine du transport depuis 20 ans. De 1983 à 1991, il a exercé le métier d'ambulancier et il a été propriétaire d'un service ambulancier pour la région Lanaudière pendant environ cinq ans. Au sein de son entreprise, il est responsable des rapports de vérification avant départ, du suivi des déficiences constatées, de l'application et suivi des politiques d'entreprise, de la gestion et suivi des infractions et des accidents et du registre des heures de conduite et de travail.

[22] Guillaume Gendron travaille pour l'entreprise familiale depuis 1998. Il est responsable de la répartition, coresponsable des rapports de vérification avant départ et du suivi des déficiences constatées et de l'application et suivi des politiques d'entreprise.

[23] Quant à madame Jessica Martel, qui n'était pas présente à l'audience, au moment de la visite de l'entreprise par l'inspecteur, elle est désignée comme responsable des Ressources humaines. Elle est aussi responsable de la tenue des dossiers véhicules et conducteurs, du recrutement des conducteurs, et de l'application et suivi des politiques d'entreprise et du registre des heures de conduite.

[24] M. Gendron a mentionné avoir suivi en 1998 une formation offerte par « Gestion Daniel Béland inc. », portant sur la *Loi 430*. Il a mentionné à l'inspecteur qu'un programme de formation portant sur la *Loi 430* et sur la vérification avant départ aurait dû être implantée durant l'année 2013

### **Témoignage de M. Gendron**

[25] M. Gendron travaille dans le milieu du transport adapté depuis 1987. C'est en 1993 qu'il achète son entreprise. Il obtient ses premiers contrats auprès de centres hospitaliers, au fil des ans sa clientèle augmente.

[26] En 2011, Gendron inc. obtient des contrats importants. L'entreprise achète 15 véhicules « minibus » pour transport adapté. M. Gendron mentionne qu'il met tous les efforts pour offrir à sa clientèle la meilleure qualité possible pour bien les servir.

[27] M. Gendron dépose<sup>4</sup> un guide de formation et engagements des employés qui est composé de douze annexes très bien détaillées.

[28] Un a un, il résume le contenu des annexes. À l'annexe un, il s'agit d'un organigramme détaillé indiquant les noms et responsabilités de chacun des employés. M. Gendron mentionne avoir créé le poste de chef d'équipe dans chacun des secteurs de l'entreprise de sorte que les employés des différents secteurs se rapportent à eux. Le but visé est de rendre plus efficace le travail de chacun et de déceler rapidement les problèmes qui surviennent.

[29] À l'annexe deux, on retrouve une liste de tous les conducteurs divisés en deux grands secteurs, la première comprend la région des Laurentides, de Lanaudière et de Montréal et la deuxième celles de la Mauricie, Trois-Rivières et Chaudière-Appalaches.

[30] L'annexe quatre traite des politiques d'embauche comprenant les engagements que doivent signer les employés, par exemple de respecter les politiques, procédures, normes et règlements d'ordres publics.

[31] M. Gendron explique qu'à l'annexe cinq, il est question du registre des heures de travail. L'on y constate, entre autres, que la majorité des conducteurs sont à l'emploi de l'entreprise à temps partiel régulier. Ils travaillent entre vingt et vingt-cinq heures/semaine, 2 à 5 jours/semaine. Il y a des conducteurs qui peuvent travailler jusqu'à 10 heures par jour. Il y en a qui ne travaillent que la fin de semaine. Il ajoute que chaque conducteur reçoit en moyenne entre 6 et 7 appels par jour.

[32] L'annexe six concerne le programme d'entretien des véhicules. Il y a une feuille de route du conducteur très exhaustive où ce dernier doit cocher les éléments défectueux et y inscrire le détail dans la case «remarques». M. Gendron précise que depuis février 2014, une personne a été embauchée pour s'assurer que les vérifications avant départ (VAD) se font selon les normes édictées.

---

<sup>4</sup> Pièce déposée sous la cote P-2

[33] Depuis la visite de l'inspecteur dans l'entreprise, il y a une infolettre qui est disponible pour les employés. On y retrouve des rappels pour les conducteurs afin qu'ils s'assurent de respecter la *Loi* et toutes les normes de sécurité mises de l'avant par l'entreprise. Elle contient aussi plusieurs informations d'ordre général s'adressant aux employés et cadres de l'entreprise.

[34] L'annexe sept concerne le programme de suivi des véhicules. M. Gendron explique qu'un système sophistiqué de suivi des véhicules a été mis en place par un informaticien. Il s'agit d'un logiciel qui permet à l'entreprise de suivre à la trace tous ses véhicules qui sont sur la route et de connaître la vitesse à laquelle ils se déplacent. De cette façon, les conducteurs portent une attention particulière sur les limites de vitesse à respecter. Cela les sensibilise à ne pas conduire trop vite aux dires de M. Gendron.

[35] À l'annexe huit, M. Gendron explique qu'elle traite des mesures disciplinaires à appliquer contre les conducteurs quand cela s'avère nécessaire. Depuis le début de 2014, il y a une nouvelle version. M. Gendron explique qu'il y a maintenant une gradation pour les mesures disciplinaires. À cet effet, à la page 4 de l'annexe huit, on peut y voir un exemple d'avertissement écrit où on indique au conducteur les raisons d'un tel avis.

[36] Poursuivant sur ce même sujet, M. Gendron indique qu'il y a des cas où il y a congédiement du conducteur sans qu'il n'y ait eu d'avertissement écrit. Il donne en exemple le cas d'un conducteur qui oublie de fixer les ancrages sur un fauteuil roulant ou qui oublie d'attacher la ceinture de sécurité au bénéficiaire. Ce sont des exemples où l'erreur n'a pas sa place de préciser, M. Gendron.

[37] À l'annexe neuf, il y a un exemple d'infolettre qui est distribuée aux employés. Elle contient, entre autres, leurs dates d'anniversaire et des extraits de la politique de l'entreprise qui concernent les lois et règlements.

[38] Les annexes dix, onze et douze concernent un programme de bonification pour motiver les employés, par exemple il y a des concours organisés où les employés peuvent gagner une carte de crédit de 150.00 \$ ou encore 5 jours de congés rémunérés durant la période des fêtes pour souligner leur bonne conduite. À l'annexe onze, on y parle des procédures à suivre en cas d'accidents et à l'annexe douze d'un guide du conducteur.

[39] En réponse aux questions de la Commission, M. Gendron mentionne que la situation économique de l'entreprise s'est un peu dégradée avec le temps. Il n'a pas été en mesure de mettre en place toutes les recommandations que l'inspecteur de la Commission lui avait faites lors de la visite de l'entreprise. La raison est que sur une période de trois mois, il y a eu trois changements de directeur de comptes à la Caisse populaire de Terrebonne où l'entreprise fait affaire. Leur marge de crédit a été amputée

et à cause de cela, l'entreprise a été incapable de mettre en place lesdites recommandations. M. Gendron prévoit que d'ici un mois, la situation devrait se rétablir.

[40] M. Gendron a toujours l'intention d'inscrire ses conducteurs à des formations. Il croit que si la formation est donnée seulement aux chefs d'équipes, il n'aurait pas besoin de les faire suivre à tous les conducteurs. Les chefs d'équipe pourraient par la suite donner les cours aux employés.

[41] M. Gendron ajoute que la dernière contravention date de juillet 2013.

[42] Dans la mise à jour du PEVL daté du 21 mars 2014, il y a 5 conducteurs qui ont commis des infractions qui ne travaillent plus pour Gendron inc. Il s'agit de messieurs Réjean Myette, Jean-Luc Pelletier, Normand Rheault, Pierre Mercier et Lyne Deshaies. Toutes ces personnes ont quitté leurs emplois volontairement.

### **Les infractions**

[43] Le dossier PEVL initial de Gendron inc., couvrant la période du 4 juin 2011 au 3 juin 2013, fait état de huit infractions concernant les excès de vitesse.

[44] M. Gendron a mentionné que lorsque l'inspecteur est allé visiter l'entreprise, les conducteurs fautifs avaient reçu des avis verbaux. Il ajoute que pour lui, un excès de vitesse est une infraction grave qui n'a pas sa raison d'être.

[45] Sur le fait que le conducteur Normand Rheault avait reçu seulement un avertissement verbal pour son excès de vitesse commis le 9 février 2013, M. Gendron a précisé que ce dernier devait quitter l'emploi dans la semaine suivante et que c'est pour cette raison qu'il n'a pas reçu d'avis écrit.

[46] Cinq autres avertissements verbaux toujours sur des excès de vitesse ont été relevés par la Commission. M. Gendron répond qu'il ne le nie pas, mais ajoute que depuis ce temps, l'entreprise a réajusté le tir et s'est prise en main. Aujourd'hui, M. Gendron affirme que son entreprise est sur la bonne voie. Il existe maintenant au sein de l'entreprise un système de gradation des mesures disciplinaires. La gradation suivante s'applique en cas d'infraction au code de sécurité routière ou d'accident responsable :

1. un avertissement écrit;
2. une suspension sans solde d'une journée;
3. une suspension sans solde de 5 jours;
4. un congédiement.

M. Gendron répète qu'ils sont plus sévères maintenant.

## **LE DROIT**

[47] Les articles 26 à 30 de la *Loi* habilite la Commission à attribuer une cote de sécurité de niveau «insatisfaisant», lorsqu'elle évalue notamment qu'une personne met en péril ou en danger de façon répétée la sécurité des usagers des chemins ouverts à la circulation publique ou compromet l'intégrité de ces chemins par des déficiences qui, à son avis, ne peuvent être corrigées par l'imposition de conditions.

[48] Par ailleurs, l'article 27 de la *Loi* prévoit que la Commission attribue une cote de sécurité de niveau « insatisfaisant » à une personne, ce qui a pour effet d'interdire à cette personne de mettre en circulation ou d'exploiter un véhicule lourd, notamment si.

1° à son avis, cette personne met en péril la sécurité des usagers des chemins ouverts à la circulation publique ou compromet de façon significative l'intégrité de ces chemins;

2° à son avis, cette personne met en danger la sécurité des usagers des chemins ouverts à la circulation publique ou compromet l'intégrité de ces chemins en dérogeant de façon répétée à une disposition de la présente loi, du Code de la sécurité routière (chapitre C-24.2) ou d'une autre loi visée à l'article 23;

3° cette personne ne respecte pas une condition qui lui a été imposée avec une cote de sécurité « conditionnel », à moins que cette personne ne démontre que d'autres mesures ont permis de corriger les déficiences à l'origine de l'imposition de la condition;

4° un associé de cette personne ou, s'il s'agit d'une personne morale, un de ses administrateurs ou dirigeants, dont elle juge l'influence déterminante, a une cote de sécurité « insatisfaisant »;

5° elle juge, compte tenu des renseignements dont elle dispose sur cette personne, ses administrateurs, ses associés, ses dirigeants, ses employés ou sur une entreprise visée au deuxième alinéa de l'article 32, que cette personne inscrite est incapable de mettre en circulation ou d'exploiter convenablement un véhicule lourd.

La Commission peut appliquer à tout associé ou à tout administrateur d'une personne inscrite, dont elle estime l'influence déterminante, une cote de sécurité « insatisfaisant » qu'elle attribue à cette personne inscrite.

La Commission inscrit alors au registre l'associé, l'administrateur ou toute autre personne qui n'est pas déjà inscrit.

Une cote de sécurité « insatisfaisant » entraîne, pour la personne inscrite à qui cette cote de sécurité est attribuée, une interdiction de mettre en circulation ou d'exploiter un véhicule lourd.

[49] L'article 23 de la *Loi sur les transports*<sup>5</sup> prévoit qu'une décision de la Commission à effet à compter de la date de sa signature ou à toute autre date ultérieure qui y est indiquée.

### **ANALYSE**

[50] La mise à jour du 21 mars 2014 du PEVL de Gendron inc. indique que depuis le 16 juillet 2013, il n'y a eu aucune infraction qui s'est ajoutée à leur dossier.

[51] Il est important de retenir qu'il s'agit pour l'entreprise d'une première convocation devant la Commission.

[52] Gendron inc. a été fondée en 1993, il s'agit d'une entreprise qui fournit du transport adapté aux personnes à mobilité réduite.

[53] L'entreprise emploie une soixantaine de conducteurs et il y a environ 39 véhicules sur la route.

[54] La Commission a constaté par les témoignages qu'elle a entendus à l'audience que cette entreprise fait des efforts louables pour la redresser en y ajoutant plusieurs mesures correctives pour régler en particulier le problème lié aux excès de vitesse de ses conducteurs.

[55] Des mesures disciplinaires avec gradation ont été mises en place, pour une première offense, le conducteur reçoit un avis écrit, à la quatrième infraction c'est le congédiement. Dans un cas où le conducteur oublie de mettre les ancrages ou omet de mettre les ceintures de sécurité aux bénéficiaires, M. Gendron a mentionné que dans de tels cas, c'était un congédiement automatique. Comme on peut le constater, l'entreprise est beaucoup plus sévère avec les conducteurs.

[56] La commission retient également que l'entreprise a fait appel à un informaticien qui a mis sur pied un programme à partir d'un logiciel qui permet de suivre tous les véhicules de l'entreprise qui sont sur la route. Par ce procédé, on peut savoir où se trouve le véhicule et à quelle vitesse il roule. Un répartiteur assure la surveillance à temps complet. Jusqu'à présent ce système et d'autres mesures mises en place par l'entreprise semblent donner des résultats puisque depuis les huit derniers mois, aucune infraction n'a été reçue à la Commission.

[57] Une formation portant sur la *Loi* sera enseignée aux conducteurs et donnée par les chefs d'équipes, cette mesure sera mise en place d'ici un mois, son président s'y est engagé formellement lors de l'audience.

---

<sup>5</sup> L.R.Q. c. T-12.

[58] M. Gendron a mentionné dans son témoignage que la sécurité était la chose la plus importante pour lui. Il a précisé qu'il s'est entouré de personnel compétent, on est passé à une autre étape, a-t-il répété, durant l'audience.

[59] Il est vrai que l'entreprise a cumulé sur une période d'un an et demi, huit infractions pour des excès de vitesse. Soulignons que des conducteurs fautifs, cinq ne travaillent plus pour l'entreprise.

[60] La Commission est en mesure d'évaluer qu'il y a eu un changement de comportement de l'entreprise et de ses administrateurs et conclut que les déficiences démontrées ont été corrigées par la mise sur pied de plusieurs politiques de redressement.

[61] Par conséquent, elle va lui attribuer une cote de sécurité portant la mention « *satisfaisant* ».

[62] Elle attribuera aussi la cote de même niveau à Jean-Pierre Gendron, en tant que président et administrateur de droit de l'entreprise, et qui est responsable de la gestion et du suivi des infractions de même que de la gestion et du suivi des accidents.

### **CONCLUSION**

[63] La Commission va donc attribuer à J. P. Gendron inc. la cote de sécurité portant la mention « *satisfaisant* », tout comme à Jean-Pierre Gendron, administrateur.

**PAR CES MOTIFS, la Commission des transports du Québec :**

**REJETTE** la demande;

André J. Chrétien, avocat  
Membre de la Commission

p. j. Avis de recours

c.c. M<sup>e</sup> Maryse Lord, pour les Services juridiques de la Commission des transports du Québec.