

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2014-2015



TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION.....	3
2. PORTRAIT DE LA COMMISSION DES TRANSPORTS.....	3
3. ENGAGEMENT DE LA COMMISSION.....	5
4. BILAN DES MESURES PRISES AU COURS DE L'ANNÉE 2013-2014.....	6
5. PRÉSENTATION DU PLAN D'ACTION 2014-2015.....	12
6. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION.....	19
7. MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION.....	19
8. COORDONNATEUR DE SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES ET RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION.....	19

1. INTRODUCTION

La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale prévoit que chaque ministère ou organisme public qui emploie au moins 50 personnes adopte un plan d'action annuel visant à accroître l'accessibilité des services aux personnes handicapées dans les secteurs d'activité relevant de ses attributions.

C'est dans ce cadre que la Commission des transports du Québec présente son quatrième plan d'action à l'égard des personnes handicapées, qui couvre la période du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015. Le plan d'action s'inscrit dans la continuité des efforts réalisés par la Commission au cours de la dernière année, dont il présente le bilan.

2. PORTRAIT DE LA COMMISSION DES TRANSPORTS

La Commission des transports du Québec est un organisme de régulation spécialisé dans le domaine du transport. Sa mission consiste à accroître le comportement sécuritaire des transporteurs et des conducteurs de véhicules lourds, à participer au développement économique en favorisant une offre de service de transport qui répond aux attentes des citoyens et à soutenir l'équité dans l'industrie du transport, le tout dans une perspective de développement durable. Voici un bref aperçu de ses mandats.

En matière de sécurité des personnes et de protection du réseau routier, la Commission inscrit les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds à son registre et leur attribue une cote de sécurité. Elle intervient auprès des transporteurs et des conducteurs dont le comportement présente un risque pour la sécurité routière ou l'intégrité du réseau routier. Elle peut imposer des conditions d'exploitation aux propriétaires ou aux exploitants de véhicules lourds, ou à leurs conducteurs. Elle détient également le pouvoir de leur interdire l'usage d'un véhicule lourd sur le réseau routier.

En matière de régulation économique, la Commission délivre des permis dans les secteurs du transport par taxi, du transport par autobus et du courtage en services de camionnage en vrac, et elle tient à jour le Registre du camionnage en vrac. Elle établit la tarification de certains services de transport, notamment dans l'industrie du transport par taxi.

Enfin, la Commission tient à jour la liste des intermédiaires en services de transport. Elle délivre des permis aux transporteurs maritimes de passagers et des certificats d'aptitude dans le secteur du transport ferroviaire.

Le personnel de la Commission

Au 31 mars 2014, la Commission comptait au total 112 employés réguliers. 1,8 % de son personnel s'était identifié comme une personne handicapée.

La clientèle de la Commission

La clientèle de la Commission des transports est constituée majoritairement de transporteurs qui sont, dans bien des cas, eux-mêmes conducteurs de véhicules de transport de personnes ou de marchandises. La conduite de ces véhicules exige de détenir un permis de conduire de classes 1, 2, 3 (véhicules lourds et autobus) ou 4C (taxis) dont la délivrance est conditionnelle à des obligations d'ordres médical et visuel.

Le tableau suivant présente le nombre de contacts directs que la Commission a établis avec sa clientèle au cours de l'année financière 2013-2014.

Appels téléphoniques et visiteurs 2013-2014	
Appels reçus	39 174
Appels traités par le service automatisé	37 759
Appels pris en charge par les préposés	35 953
Visiteurs reçus aux bureaux	5 239

3. ENGAGEMENT DE LA COMMISSION

Par le présent plan d'action, la Commission réaffirme sa volonté d'agir sur les éléments de l'environnement, dans ses dimensions sociales et physiques, afin de réduire, voire d'éliminer des obstacles que des personnes handicapées sont susceptibles de rencontrer en entrant en contact avec elle. Cette volonté s'inscrit dans le cadre de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

Principes de base

Dans le choix des mesures à mettre en œuvre, la Commission base ses réflexions sur les principes suivants :

- Favoriser l'utilisation similaire des possibilités offertes par un environnement pour tous les usagers.
- Tendre vers des moyens entraînant un traitement identique sans occasionner de contraintes excessives.

Ces principes sont d'ailleurs appuyés par la Déclaration de services aux citoyens de la Commission, dans laquelle elle fait part de son souci continu d'adopter un comportement courtois et d'utiliser un langage clair envers sa clientèle, ainsi que d'écouter attentivement ses besoins.

Personnes visées par le plan d'action

Le présent plan d'action s'adresse aux personnes handicapées susceptibles d'entrer en contact avec la Commission des transports, ce qui comprend la clientèle et le personnel. Par personne handicapée, la Commission entend « toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes »¹.

¹ QUÉBEC. *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* : L.R.Q., chapitre E-20.1, à jour au 1er juillet 2005, [Québec], Éditeur officiel du Québec, chapitre I, art. 1, par. g.

4. BILAN DES MESURES PRISES AU COURS DE L'ANNÉE 2013- 2014

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	RÉSULTATS / ÉTAT DE RÉALISATION	SUITES À DONNER
SENSIBILISATION DU PERSONNEL AUX PARTICULARITÉS ET BESOINS DES PERSONNES HANDICAPÉES					
Manque de sensibilisation et de connaissances du personnel sur les particularités et besoins des personnes handicapées.	Sensibiliser les nouveaux employés aux particularités et besoins des personnes handicapées.	Inclure une fiche concernant les personnes handicapées dans la trousse dédiée aux nouveaux employés.	% du nouveau personnel ayant reçu la fiche.	Réalisé La fiche a été transmise à tous les nouveaux employés. Le nouveau site web <i>Services accessibles</i> de l'OPHQ y est présenté.	
	Promouvoir la Semaine québécoise des personnes handicapées auprès du personnel.	Diffuser le matériel promotionnel de l'OPHQ par une nouvelle dans l'intranet et en apposant des affiches dans chaque bureau de la CTQ.	Diffusion d'une nouvelle dans l'intranet sur la Semaine québécoise des personnes handicapées. Diffusion du matériel de l'OPHQ dans les bureaux de la CTQ.	Réalisé	
	Améliorer les connaissances du personnel sur la manière d'accueillir et de servir les personnes handicapées.	Promouvoir auprès du personnel le nouveau site Web mis en ligne par l'OPHQ : <i>Services accessibles</i> .	Diffusion de la promotion du site <i>Services accessibles</i> .	Réalisé Le site <i>Services accessibles</i> a été annoncé dans l'intranet. Il a également été intégré dans la section des services à la clientèle de l'intranet.	

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	RÉSULTATS / ÉTAT DE RÉALISATION	SUITES À DONNER
	Informier le personnel des responsabilités et des actions de la CTQ à l'égard des personnes handicapées.	Diffuser le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2013-2014 dans le site intranet de la CTQ.	Diffusion d'une actualité dans l'intranet.	Réalisé	
ACCESSIBILITÉ AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES					
Méconnaissance de la clientèle handicapée de la CTQ et de son niveau de satisfaction concernant l'accès aux documents et aux services offerts.	Mieux connaître la clientèle de la CTQ ayant un handicap et son niveau de satisfaction concernant l'accessibilité aux documents et aux services offerts.	Ajouter des questions au prochain sondage sur la satisfaction de la clientèle en vue d'atteindre ces objectifs.	Données sur les personnes handicapées ayant répondu au sondage.	Réalisé 2 questions ont été ajoutées au questionnaire du sondage. Une faible proportion des répondants (1,5 %) s'identifient comme étant une personne handicapée. Les principaux handicaps mentionnés sont d'ordre physique (71 %), visuel (14 %) et auditif (7 %). Près de 5 % des répondants œuvrant dans le secteur du taxi ont déclaré avoir un handicap et cette proportion est de 1 % pour ceux provenant du secteur des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds. Notons que le faible nombre de répondants handicapés (14) ne permet pas de tirer des conclusions fiables de ces résultats.	

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	RÉSULTATS / ÉTAT DE RÉALISATION	SUITES À DONNER
	Connaître les insatisfactions des personnes handicapées ayant été en contact avec la CTQ.	Analyser et faire le suivi nécessaire d'une plainte reçue d'une personne handicapée.	Nombre de plaintes reçues et nombre de plaintes traitées.	La CTQ n'a reçu aucune plainte durant la période visée.	
Difficultés d'accessibilité aux documents et aux services du site Web de la CTQ.	Appliquer les normes gouvernementales relatives aux sites Web.	Poursuivre la mise en place progressive des standards sur l'accessibilité des sites Web aux personnes handicapées édictés par le gouvernement.	Conformité du site Web informationnel de la CTQ aux normes gouvernementales.	Réalisé Une mise à jour technologique a été effectuée afin de migrer vers une nouvelle version du gestionnaire de contenu Web TYPO3. Les nouvelles fonctionnalités mises en place répondent aux normes sur l'accessibilité.	

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	RÉSULTATS / ÉTAT DE RÉALISATION	SUITES À DONNER
EMBAUCHE ET INTÉGRATION À L'EMPLOI					
Faible représentativité des personnes handicapées en proportion de l'effectif de la CTQ.	Favoriser l'accès et l'intégration à l'emploi de personnes handicapées lorsque possible, en vue d'augmenter le taux de représentativité du personnel ayant un handicap.	Dans le cadre des services-conseils offerts par l'équipe des ressources humaines, informer les gestionnaires de la CTQ sur les classes d'emploi où l'on trouve des personnes handicapées qualifiées et leur présenter systématiquement les personnes provenant de groupes cibles en priorité.	% de candidats handicapés référés aux gestionnaires et intéressés par le poste offert.	En continu Lorsque la CTQ souhaite pourvoir à un emploi vacant par le biais du recrutement, elle utilise un système gouvernemental afin d'obtenir les coordonnées de candidats potentiels. Par défaut, ce système réfère en priorité les candidats membres d'un groupe visé par l'un des programmes d'accès à l'égalité. Le cas échéant, le Service des ressources humaines réfère systématiquement ces candidatures en priorité aux gestionnaires. Au cours de l'exercice, aucun candidat handicapé n'a été référé par le système gouvernemental.	
		Promouvoir à nouveau le programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) auprès des gestionnaires.	Activités de sensibilisation et de promotion effectuées auprès des gestionnaires.	Réalisé Une présentation du PDEIPH a été faite lors d'un Conseil de direction.	

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	RÉSULTATS / ÉTAT DE RÉALISATION	SUITES À DONNER
Des postes de travail pourraient ne pas être entièrement adaptés aux besoins des employés handicapés.	Favoriser l'intégration et le maintien à l'emploi des employés handicapés ou ayant des limitations.	Poursuivre l'engagement de la CTQ d'effectuer les adaptations requises à l'environnement de travail des personnes handicapées, et ce, dès leur accueil.	Nombre de demandes reçues et nombre de demandes traitées en fonction des besoins.	En continu Aucune demande d'adaptation n'a été formulée au cours de la période visée.	
MOBILITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES (EN LIEN AVEC LA MISSION DE LA CTQ)					
Difficultés d'accès aux services de transport accessibles aux personnes handicapées.	Participer au développement de l'offre de services de transport par taxi accessible aux personnes en fauteuil roulant, en conformité avec la réglementation applicable.	Délivrer les permis de transport par taxi accessible, en fonction des besoins et du contexte.	Nombre de permis pour besoin particulier et de permis réguliers auxquels sont attachés des véhicules accessibles émis en 2013-2014.	En continu En réponse aux demandes qui lui ont été faites, la CTQ a délivré 36 permis de propriétaire de taxi auxquels est rattaché un véhicule accessible aux fauteuils roulants, ce qui représente 55 % de l'ensemble des permis de propriétaire de taxi accordés. Ce nombre comprend 14 permis réguliers et 22 permis pour besoin particulier, qui sont destinés à la desserte des personnes handicapées. Au 31 mars 2014, on comptait au total 596 permis actifs auxquels est rattaché un véhicule accessible, dont 276 permis pour besoin particulier.	

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	RÉSULTATS / ÉTAT DE RÉALISATION	SUITES À DONNER
	Améliorer les connaissances sur l'évolution des besoins et des problématiques liés au transport par taxi accessible.	Élaborer un cadre d'analyse permettant d'améliorer les connaissances sur l'évolution des besoins et des problématiques en transport par taxi accessible et d'outiller les membres de la Commission dans l'analyse des demandes de permis pour besoin particulier.	Réalisation du cadre d'analyse.	En cours de réalisation Un premier outil statistique sur le transport adapté a été produit pour les commissaires.	Le développement d'outils visant à répondre aux besoins des commissaires se poursuivra d'ici 2015.
Manque d'information ou mauvaise compréhension concernant la tarification, ce qui peut engendrer des surcharges tarifaires illégales, particulièrement dans le transport des personnes handicapées ou à mobilité réduite.	Informier adéquatement les intervenants du secteur du taxi (titulaires de permis, chauffeurs, intermédiaires), ainsi que la clientèle, sur les règles à suivre en matière de tarification, en vue de prévenir les pratiques de surtarification dans le transport des personnes handicapées ou à mobilité réduite.	Produire un guide d'information détaillé sur la tarification, qui précise les tarifs et les frais exigibles et ceux qui ne peuvent être exigés sur la base de la réglementation et de la jurisprudence de la CTQ en matière de surcharge tarifaire. Ce guide s'inscrit dans le cadre du plan d'action 2013-2015 du Comité sur le transport par taxi accessible du Bureau du taxi de Montréal.	Production et diffusion du guide.	Le guide a été réalisé, mais n'a pu être présenté au comité sur le transport accessible par taxi du Bureau du taxi, qui a été suspendu en raison des changements du Bureau du taxi.	Il est prévu d'officialiser et de diffuser le guide au cours de l'année 2014-2015.

Autre réalisation en 2013-2014 (non inscrite au plan d'action)

Un représentant du Service des ressources matérielles a participé en octobre 2013 à un atelier portant sur l'accessibilité (aménagement accessible, matériel accessible). Cet atelier a permis d'améliorer les connaissances de la Commission concernant l'approvisionnement et l'aménagement accessibles.

5. PRÉSENTATION DU PLAN D'ACTION 2014-2015

Le plan d'action présente les mesures retenues pour l'année financière 2014-2015 en vue d'éliminer, de réduire et de prévenir les obstacles que pourraient rencontrer les personnes handicapées en contact avec la Commission. Les obstacles identifiés par la Commissions se regroupent principalement dans les trois catégories d'obstacles suivantes :

- les obstacles comportementaux;
- les obstacles à l'information ou aux communications;
- Les obstacles organisationnels.

Les mesures retenues pour pallier ces obstacles portent sur les aspects suivants :

- la sensibilisation du personnel aux particularités et besoins des personnes handicapées;
- l'accès aux documents et aux services;
- l'embauche et l'intégration à l'emploi;
- la mobilité des personnes handicapées.

Le tableau qui suit présente, pour chacun des d'obstacles identifiés et des aspects visés, les objectifs, les mesures retenues, les indicateurs de résultats, les échéanciers, ainsi que les directions ou services responsables de la réalisation des actions. Les mesures prévues dans le plan d'action ont trait, selon le cas, à la poursuite de travaux déjà amorcés, à l'application de mesures récurrentes et à l'adoption de nouvelles actions.

Le plan d'action 2014-2015 à l'égard des personnes handicapées

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIER/ CIBLE	RESPONSABLE
SENSIBILISATION DU PERSONNEL AUX PARTICULARITÉS ET BESOINS DES PERSONNES HANDICAPÉES					
Manque de sensibilisation et de connaissances du personnel sur les particularités et besoins des personnes handicapées.	Sensibiliser les nouveaux employés aux particularités et besoins des personnes handicapées.	Inclure dans la trousse remise aux nouveaux employés un feuillet qui leur présente le site web <i>Services accessibles</i> de l'OPHQ et les invite à en prendre connaissance.	% du nouveau personnel ayant reçu le feuillet.	En continu, lors de l'accueil des nouveaux employés	DSG - RH
	Promouvoir la Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH) auprès du personnel.	Annoncer la SQPH dans l'intranet. Diffuser le matériel promotionnel de l'OPHQ dans les bureaux de la CTQ.	Nouvelle dans l'intranet sur la SQPH. Diffusion des affiches et dépliants sur la SQPH dans les deux bureaux de la CTQ.	Lors de la SQPH (1 ^{er} au 7 juin)	DDSC
	Sensibiliser le personnel aux réalités des personnes handicapées et aux moyens de réduire les obstacles.	À l'occasion de la SQPH, offrir au personnel une activité de sensibilisation et des capsules d'information.	Diffusion du spectacle-conférence de Martin Deschamps présenté sur le web. Capsules diffusées dans l'intranet.	Lors de la SQPH	DDSC
	Informier le personnel des responsabilités et actions de la CTQ à l'égard des personnes handicapées.	Diffuser le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2014-2015.	Dépôt du plan d'action sur le site internet de la CTQ et diffusion d'une actualité à ce sujet dans l'intranet et l'internet.	Lors de la SQPH	DDSC

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIER/ CIBLE	RESPONSABLE
	Améliorer les connaissances du personnel sur la manière d'accueillir et de servir les personnes handicapées.	Promouvoir la formation en ligne du site <i>Services accessibles</i> de l'OPHQ lorsqu'elle sera disponible.	Annonce et promotion de la formation.	Lorsque la formation sera disponible	DSCI
ACCESSIBILITÉ AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES					
Méconnaissance du niveau de satisfaction concernant l'accès aux documents et aux services offerts.	Connaître les insatisfactions des personnes handicapées ayant été en contact avec la CTQ.	Traiter toute plainte reçue d'une personne handicapée.	Nombre de plaintes reçues et nombre de plaintes traitées.	En continu	Bureau des plaintes
Difficultés d'accessibilité aux documents et aux services du site web de la commission.	Appliquer les normes gouvernementales relatives aux sites web.	Une refonte du site web, en conformité avec les normes gouvernementales, est prévue d'ici les prochaines années.	Conformité des changements aux normes gouvernementales.	Non déterminé	DTI

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIER/ CIBLE	RESPONSABLE
EMBAUCHE, INTÉGRATION ET MAINTIEN À L'EMPLOI					
Faible représentativité des personnes handicapées en proportion de l'effectif de la CTQ.	Favoriser l'accès et l'intégration à l'emploi de personnes handicapées lorsque possible, en vue d'augmenter le taux de représentativité du personnel ayant un handicap.	Dans le cadre des services-conseils offerts par l'équipe des ressources humaines, informer les gestionnaires de la CTQ sur les classes d'emploi où l'on trouve des personnes handicapées qualifiées et leur présenter systématiquement les personnes provenant de groupes cibles en priorité.	Référence systématique aux gestionnaires des classes d'emploi où l'on trouve des personnes handicapées qualifiées.	En continu	DSG - RH
		Promouvoir à nouveau le programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) auprès des gestionnaires.	Activités de sensibilisation et de promotion effectuées auprès des gestionnaires.	En continu	DSG - RH
Des postes de travail pourraient ne pas être entièrement adaptés aux besoins des employés handicapés.	Favoriser l'intégration et le maintien à l'emploi des employés.	Poursuivre l'engagement de la CTQ d'effectuer les adaptations requises à l'environnement de travail des personnes handicapées, et ce, dès leur accueil.	Nombre de demandes reçues et nombre de demandes traitées en fonction des besoins.	En continu	DSG - RM

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIER/ CIBLE	RESPONSABLE
Méconnaissance des principes d'ergonomie, ce qui peut engendrer des limitations importantes et même permanentes.	Améliorer les connaissances sur les principes d'ergonomie et prévenir le développement de limitations.	Disponibilité d'un service d'évaluation ergonomique des postes de travail. Distribution de documents et références. Identification à l'interne de personnes ressources.	Réalisation des activités prévues au plan d'action en santé et sécurité de la CTQ.	31 mars 2015	DSG
AMÉNAGEMENT ET BIENS ACCESSIBLES					
Une grande partie du mobilier des bureaux de la CTQ n'a pas une portée inclusive (accessible au plus grand nombre).	Améliorer l'accessibilité dans les bureaux de la CTQ.	Dans la mesure du possible, tenir compte des principes d'accessibilité universelle lors de l'achat de produits (mobilier, équipements) et de travaux d'aménagement.	Produits acquis et aménagements respectant les principes d'accessibilité.	Mars 2015	DSG - RM
MOBILITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES (EN LIEN AVEC LA MISSION DE LA CTQ)					
Difficultés d'accès aux services de transport accessibles aux personnes handicapées.	Participer au développement de l'offre de services de transport par taxi accessible aux personnes en fauteuil roulant, en conformité avec la réglementation.	Délivrer les permis de transport par taxi accessible, en fonction des besoins et du contexte.	Nombre de permis pour besoin particulier et de permis réguliers auxquels sont attachés des véhicules accessibles.	En continu, selon les demandes reçues	Membres de la Commission

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIER/ CIBLE	RESPONSABLE
	Améliorer les connaissances sur l'évolution des besoins et des problématiques liés au transport par taxi accessible.	Poursuivre les travaux relatifs au cadre d'analyse permettant d'améliorer les connaissances sur l'évolution des besoins et des problématiques en transport par taxi accessible et d'outiller les membres de la Commission dans l'analyse des demandes de permis pour besoin particulier.	Production de nouveaux outils qui composeront le cadre d'analyse.	31 mars 2015	DDSC
Manque d'information ou mauvaise compréhension concernant la tarification, ce qui peut engendrer des surcharges tarifaires, particulièrement dans le transport des personnes handicapées ou à mobilité réduite.	Informier adéquatement les intervenants du secteur du taxi (titulaires de permis, chauffeurs, intermédiaires), ainsi que la clientèle, sur les règles à suivre en matière de tarification, en vue de prévenir les pratiques de surtarification dans le transport des personnes handicapées ou à mobilité réduite.	Valider, approuver et diffuser le guide d'information sur la tarification qui a été élaboré à ce sujet.	Approbation et diffusion du guide.	31 mars 2015	DDSC

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIER/ CIBLE	RESPONSABLE
Les intervenants du taxi et des organismes en lien avec les personnes handicapées ne sont pas suffisamment informés des décisions et orientations de la CTQ liées aux taxis accessibles.	Améliorer les moyens de communiquer les orientations et décisions importantes de la CTQ liées aux permis restreints et aux taxis accessibles.	Établir de nouvelles façons de diffuser les décisions et orientations importantes, en concertation avec les principaux partenaires concernés.	Nouvelles façons prises pour diffuser les décisions et orientations.	31 mars 2015	DDSC

6. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

Le plan d'action 2014-2015 a été adopté le 27 mai 2014 par le président de la Commission des transports du Québec. Il est disponible en hyperlien dans la section « Documentation et publications » du site internet de la Commission (www.ctq.gouv.qc.ca).

7. MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION

La Direction du développement stratégique et des communications assure le suivi, la coordination et la production du plan d'action. Elle évalue également les résultats des mesures retenues et établit celles pour la prochaine année en collaboration avec les représentants des secteurs concernés.

8. COORDONNATEUR DE SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES ET RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION

Le coordonnateur de services aux personnes handicapées est Monsieur Guy Mailhot, directeur de la Direction du développement stratégique et des communications. Le coordonnateur est également responsable de l'élaboration du plan d'action annuel et du suivi de sa mise en œuvre, en concertation avec l'ensemble des directions et services de la Commission.

Toute demande en lien avec le présent plan d'action pourra être adressée à :

Monsieur Guy Mailhot, directeur
Direction du développement stratégique et des communications
200, chemin Sainte-Foy, 7e étage
Québec (Québec) G1R 5V5
Téléphone : 1 888 461-2433
Courriel : guy.mailhot@ctq.gouv.qc.ca

Toute plainte concernant les services offerts aux personnes handicapées peut être adressée à :

Madame Marie-Josée Persico
Responsable des plaintes
545, boulevard Crémazie Est, bureau 1000
Montréal (Québec) H2M 2V1
Téléphone : 1 888 461-2433
Courriel : marie-josée.persico@ctq.gouv.qc.ca