

Plan d'action 2013-2014 à l'égard des personnes handicapées

Commission des transports du Québec



TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION.....	3
2. BREF PORTRAIT DE LA COMMISSION DES TRANSPORTS.....	3
3. ENGAGEMENT DE LA COMMISSION.....	5
4. BILAN DES MESURES PRISES AU COURS DE L'ANNÉE 2012-2013.....	6
5. PRÉSENTATION DU PLAN D'ACTION 2013-2014.....	12
6. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION.....	17
7. MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION.....	17
8. COORDONNATEUR DE SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES ET RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION.....	17

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 troisième plan d'action à l'égard des personnes handicapées, qui couvre la période du 1er avril 2013 au 31 mars 2014. 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, et énonce les mesures envisagées pour l'année financière 2013-2014.

2. BREF 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 2013, la Commission comptait au total 132 employés à son emploi. Environ 1,5 % 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 2012-2013.

Appels téléphoniques et visiteurs (2012-2013)	
Appels reçus	40 661
Appels traités par le service automatisé	4 755
Appels pris en charge par les préposés	35 906
Visiteurs reçus aux bureaux	5 402

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 2012- 2013

OBJECTIFS	MESURES RETENUES	INDICATEURS	ÉCHÉANCIER/ CIBLE	RESPONSABLE	ÉTAT DE RÉALISATION	COMMENTAIRES
Sensibilisation et formation du personnel aux particularités des personnes handicapées Obstacle : Manque de sensibilisation et de formation du personnel aux particularités des personnes handicapées						
Sensibiliser les nouveaux employés aux particularités des personnes handicapées.	Inclure une fiche concernant les personnes handicapées dans la trousse dédiée aux nouveaux employés.	% du nouveau personnel ayant reçu la fiche.	À l'embauche du nouveau personnel.	Direction des services à la gestion (DSG) - Ressources humaines	En continu	100% du nouveau personnel s'est vu remettre la fiche
Promouvoir la semaine dédiée aux personnes handicapées auprès du personnel de la CTQ.	Relayer la diffusion du matériel promotionnel de l'OPHQ par une nouvelle dans l'intranet et en apposant des affiches dans la salle à café de chaque bureau de la CTQ.	Diffusion du matériel de l'OPHQ dans les salles à café ainsi qu'à la réception.	Lors de la semaine sur les personnes handicapées (du 1 ^{er} au 7 juin 2012).	DSG (Ressources humaines)	Réalisé	2 affiches apposées et des dépliants distribués dans les salles à café dans chacun des bureaux.
		Nouvelle dans l'intranet de la CTQ.	Lors de la semaine sur les personnes handicapées (du 1 ^{er} au 7 juin 2012).		Réalisé	Nouvelle diffusée dans l'intranet les 29 mai et 4 juin 2012, qui annonçait aussi la conférence d'un employé sur ce sujet.

OBJECTIFS	MESURES RETENUES	INDICATEURS	ÉCHÉANCIER/ CIBLE	RESPONSABLE	ÉTAT DE RÉALISATION	COMMENTAIRES
	Présenter une conférence à l'ensemble du personnel (en visioconférence) d'un employé de la CTQ sur son expérience avec les personnes handicapées.	Tenue de la conférence et nombre de participants.	Lors de la semaine sur les personnes handicapées (du 1 ^{er} au 7 juin 2012).	DSG (Ressources humaines)	Réalisé	Conférence tenue le 5 juin 2012. Au total, 20 personnes ont assisté à la conférence.
Accueil et moyens de communication Obstacle : Manque d'habiletés de communication du personnel envers les personnes handicapées						
Améliorer la communication du personnel avec les clients handicapés de la CTQ.	Poursuivre les sessions de formation périodiques du personnel des services à la clientèle sur l'accueil et les services aux clients, incluant ceux ayant un handicap.	Tenue et nombre de sessions de formation.	31 mars 2013	Direction des services à la clientèle et de l'inspection	Réalisé	- Nombre de séances : 3 - Nombre total de participants : 25 - Habiletés et comportements développés : • Savoir accueillir le client • Créer le contact • Écoute active • Empathie • Suivi personnalisé

OBJECTIFS	MESURES RETENUES	INDICATEURS	ÉCHÉANCIER/ CIBLE	RESPONSABLE	ÉTAT DE RÉALISATION	COMMENTAIRES
Accès aux documents et aux services						
Obstacle : Problèmes d'accès aux documents et aux services						
Globalement, rendre accessibles les documents aux personnes handicapées.	Revoir et actualiser le sondage à l'égard des personnes handicapées disponible sur le site Internet, qui vise notamment à connaître l'opinion des personnes handicapées concernant l'accès aux documents et aux services offerts par la CTQ.	Meilleure connaissance de l'opinion des clients handicapés sur l'accès aux documents et aux services offerts par la CTQ.	31 mars 2013	Direction du développement stratégique et des communications (DDSC)	Réalisé	Seulement 1 ou 2 personnes répondent à chaque année au sondage disponible sur le site Internet. Il a donc été décidé de l'éliminer et de plutôt ajouter au sondage réalisé périodiquement par la Commission sur la satisfaction de sa clientèle des questions en vue de mieux connaître la clientèle des personnes handicapées.
	Analyser et faire le suivi nécessaire d'une plainte reçue d'une personne handicapée.	Nombre de plaintes reçues et nombre de plaintes traitées.	Suivi continu	Bureau des plaintes	La CTQ n'a reçu aucune plainte pour la période visée	
Site internet : Appliquer les normes gouvernementales relatives aux sites Web.	Mettre en place progressivement les standards sur l'accessibilité des sites Web aux personnes handicapées édictés par le gouvernement.	Conformité du site Web informationnel de la CTQ aux normes du gouvernement.	Planifié pour débuter en 2013-2014	Direction des technologies de l'information	En démarrage	Le site Web informationnel de la CTQ respecte les normes du groupe d'initiative sur l'accessibilité du Web (WAI). Par mesure de transition, la Commission a mis en place des avertissements sur la non-accessibilité de certains contenus, et offre au besoin une assistance à la clientèle handicapée.

OBJECTIFS	MESURES RETENUES	INDICATEURS	ÉCHÉANCIER/ CIBLE	RESPONSABLE	ÉTAT DE RÉALISATION	COMMENTAIRES
Embauche et intégration à l'emploi Obstacle : Difficulté d'augmenter la proportion des personnes handicapées au sein du personnel 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 présentant 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.	En continu	DSG (Ressources humaines)	En continu	Le cas échéant, les ressources humaines ont fait valoir auprès des gestionnaires toutes les candidatures de personnes handicapées inscrites sur des listes de déclaration d'aptitudes et intéressées par l'emploi offert.
	Poursuivre l'engagement de la Commission d'effectuer les adaptations requises à l'environnement de travail des personnes handicapées, et ce, dès l'accueil d'un nouvel employé.	Nombre de demandes reçues. Nombre de demandes traitées en fonction des besoins.	Au besoin	DSG (Ressources humaines)	En continu	Aucune demande d'adaptation n'a été formulée.
	Informers les gestionnaires de la possibilité d'accueillir au moins un stagiaire en lien avec le programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH).	% de gestionnaires informés. Nombre de personnes embauchées en lien avec le PDEIPH.	31 mars 2013	DSG (Ressources humaines)	Réalisé	À l'automne 2012, les ressources humaines ont fait la promotion du PDEIPH auprès de tous les gestionnaires de la Commission, qui ont montré de l'intérêt pour ce programme. Il n'y a toutefois pas eu de personnes embauchées dans le cadre du PDEIPH.

OBJECTIFS	MESURES RETENUES	INDICATEURS	ÉCHÉANCIER/ CIBLE	RESPONSABLE	ÉTAT DE RÉALISATION	COMMENTAIRES
Approvisionnement en biens et en services accessibles aux personnes handicapées Obstacle : Manque de connaissance des obligations réglementaires en matière d'approvisionnement						
Favoriser le développement de pratiques d'approvisionnement qui tiennent compte de l'accessibilité aux personnes handicapées et plus largement des principes de <i>l'accessibilité universelle</i> .	Renseigner et sensibiliser les personnes responsables de l'approvisionnement à la CTQ sur les buts de l'article 61.3 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, ainsi que sur les responsabilités qui en découlent pour les M/O.	Transmission des informations pertinentes aux responsables de l'approvisionnement en biens et services.	31 mars 2013	DSG (Ressources financières et matérielles)	Réalisé	Transmission en juin 2012 du Bulletin d'information sur l'approvisionnement accessible aux personnes handicapées à la directrice de la DSG. La DSG a par la suite obtenu d'autres documents d'information relatifs à l'approvisionnement accessible et les a transmis au personnel concerné.
	Poursuivre les efforts de la CTQ à l'effet de favoriser lorsque possible l'acquisition de produits, de services ou de mobiliers à portée inclusive, c'est-à-dire qui sont accessibles au plus grand nombre.	Produits ou services accessibles ou inclusifs acquis.	En continu	DSG (ressources financières et matérielles)	En continu	Dans son processus d'approvisionnement, la DSG a adopté une pratique en vertu de laquelle elle tient compte de la portée inclusive des produits, mobiliers et services qu'elle désire acquérir. En outre, lorsqu'un produit adapté est requis et qu'il n'est pas disponible via le CSPQ, l'organisation se charge de l'acquérir dans le marché.

OBJECTIFS	MESURES RETENUES	INDICATEURS	ÉCHÉANCIER/ CIBLE	RESPONSABLE	ÉTAT DE RÉALISATION	COMMENTAIRES
Mobilité des personnes handicapées (en lien avec la mission de la CTQ) Obstacle : Difficultés de déplacement des personnes handicapées						
Soutenir l'accès aux services de transport des personnes à mobilité réduite.	Contribuer au développement d'une offre de service de transport accessible par la délivrance de permis de propriétaire de taxi pour les besoins particuliers des personnes à mobilité réduite.	Nombre de permis pour besoin particulier et de permis réguliers auxquels sont attachés des véhicules accessibles émis en 2012-2013.	En continu, selon les demandes reçues et à la lumière des connaissances disponibles sur les besoins de la clientèle	Membres de la CTQ	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 nombre comprend 11 permis réguliers et 25 permis pour besoin particulier, qui sont destinés à la desserte exclusive des personnes handicapées et celles à mobilité réduite ayant besoin d'assistance, ainsi qu'à leurs accompagnateurs. Au 31 mars 2013, on comptait au total 556 permis actifs auxquels est rattaché un véhicule accessible, dont 250 permis pour besoin particulier.

AUTRE MESURE MISE EN PLACE EN 2012-2013 (NON INSCRITE AU PLAN D'ACTION)

Les cubicules du bureau de la Commission à Québec ont été réaménagés afin de les rendre accessibles aux personnes en fauteuils roulants.

5. PRÉSENTATION DU PLAN D'ACTION 2013-2014

Le plan d'action présente les mesures retenues pour l'année financière 2013-2014 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 poursuivis, les mesures retenues, les indicateurs de résultats, les échéanciers, ainsi que les directions ou services responsables de la réalisation de ces 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 2013-2014 à l'égard des personnes handicapées

OBSTACLES PRIORISÉS	OBJECTIFS	MESURES RETENUES	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 une fiche concernant les personnes handicapées dans la trousse dédiée aux nouveaux employés.	% du nouveau personnel ayant reçu la fiche.	À l'embauche du nouveau personnel	Direction des services à la gestion (DSG)
	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.	1 ^{er} au 7 juin 2013	DSG
	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> .	1 ^{er} au 7 juin 2013	Direction des services à la clientèle et de l'inspection
	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.	Dès l'adoption du plan d'action	Direction du développement stratégique et des communications (DDSC)

OBTACLES PRIORISÉS	OBJECTIFS	MESURES RETENUES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIER / CIBLE	RESPONSABLE
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.	31 mars 2014	DDSC
	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.	En continu	Bureau des plaintes
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.	Mise en place progressive	Direction des technologies de l'information et DDSC

OBSTACLES PRIORISÉS	OBJECTIFS	MESURES RETENUES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIER / CIBLE	RESPONSABLE
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	DSG
		Promouvoir à nouveau le programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) auprès des gestionnaires pour en rappeler les objectifs, les avantages et le soutien disponible pour y adhérer.	Activités de sensibilisation et de promotion effectuées auprès des gestionnaires.	31 mars 2014	DSG
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. Nombre de demandes traitées en fonction des besoins des personnes handicapées.	Au besoin	DSG

OBSTACLES PRIORISÉS	OBJECTIFS	MESURES RETENUES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIER / CIBLE	RESPONSABLE
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, selon les demandes reçues	Membres de la Commission
	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.	31 mars 2014	DDSC
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.	Production et diffusion d'un guide d'information détaillé sur la tarification, qui précise les tarifs et 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.	Fin 2013	La Commission, en concertation avec les membres du Comité sur le transport par taxi accessible du Bureau du taxi de Montréal

6. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

Le plan d'action 2013-2014 a été adopté le 4 juin 2013 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