

2015-2017

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES



TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION.....	1
2. PRÉSENTATION DE LA COMMISSION DES TRANSPORTS	1
3. ENGAGEMENT DE LA COMMISSION.....	2
4. BILAN DES MESURES PRISES AU COURS DE L'ANNÉE 2014-2015.....	4
5. PRÉSENTATION DU PLAN D'ACTION 2015-2017.....	12
6. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION.....	20
7. MISE EN ŒUVRE ET SUIVI DU PLAN D'ACTION.....	20
8. COORDONNATEUR DE SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES ET RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION.....	20

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 cinquième plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Il s'agit d'un plan bisannuel, qui couvre la période du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2017, et pour lequel un bilan sera produit annuellement.

Le présent 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 annonce les nouvelles mesures envisagées.

2. PRÉSENTATION 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 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 2015, la Commission comptait au total 121 employés réguliers. 1,7 % 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.

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 2014-2015

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	RÉSULTATS	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 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.	Réalisé La fiche a été transmise à tous les nouveaux employés.	En continu
	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.	Réalisé	Récurrence annuelle
	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.	Réalisé Environ 12 % des employés ont assisté au spectacle-conférence. 5 capsules ont été diffusées sur l'intranet.	De nouvelles capsules sont prévues pour la prochaine SQPH.

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	RÉSULTATS	SUITES À DONNER
	Informer 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.	Réalisé En outre, un lien vers le plan d'action figure sur la page d'accueil du site de la CTQ.	Récurrence annuelle
	Améliorer les connaissances du personnel sur la manière d'accueillir et de servir les personnes handicapées.	Promouvoir la formation en ligne du site Services accessibles de l'OPHQ lorsqu'elle sera disponible.	Annonce et promotion de la formation.	Non réalisé, la formation n'étant pas disponible.	À reporter, lorsque la formation sera disponible.
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.	La CTQ n'a reçu aucune plainte durant la période visée.	En continu

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	RÉSULTATS	SUITES À DONNER
Difficultés d'accessibilité aux documents et aux services du site web de la CTQ.	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.	Aucune action n'a été réalisée à ce sujet en 2014-2015.	La refonte du site web n'est pas prévue avant 2016-2017.
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 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.	Réalisé Le système gouvernemental 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.	En continu

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	RÉSULTATS	SUITES À DONNER
		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.	Récurrence annuelle
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.	Réalisé Au cours de l'exercice, tous les employés (dont ceux présentant un handicap) ont été invités à rencontrer un spécialiste afin de réviser l'ergonomie de leur poste de travail. Toutes les recommandations de ce spécialiste ont été suivies. Des employés ont été formés afin d'améliorer l'ergonomie des postes de travail.	Continuer d'offrir le service sur demande.

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	RÉSULTATS	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.	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 lien avec la mesure précédente, l'ergonomie des postes de travail des employés handicapés a été évaluée par un spécialiste.	En continu

AMÉNAGEMENT ET BIENS ACCESSIBLES

Une grande partie du mobilier des bureaux de la CTQ n'a pas une portée inclusive.	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.	Au cours de la période visée, deux bureaux ont été achetés. Ces bureaux peuvent être ajustés en hauteur afin de respecter les principes d'accessibilité.	En continu
---	---	---	---	--	------------

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	RÉSULTATS	SUITES À DONNER
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.	91 des 122 permis de propriétaire de taxi délivrés en 2014-2015 sont rattachés à un véhicule accessible aux fauteuils roulants, soit 75 %. Ce nombre comprend 10 permis réguliers et 81 permis pour besoin particulier, qui sont destinés à la desserte des personnes handicapées. Au 31 mars 2015, on comptait au total 612 permis actifs rattachés à un véhicule accessible, dont 326 permis réguliers, 283 permis pour besoin particulier, 2 permis pour service de limousine et 1 permis pour service d'accompagnement des bénéficiaires du réseau de la santé.	En continu

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	RÉSULTATS	SUITES À DONNER
	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.	Non réalisé durant la période visée.	Selon les ressources disponibles, la CTQ souhaite éventuellement produire de nouveaux outils pour le cadre d'analyse.
Manque d'information ou mauvaise compréhension concernant la tarification, ce qui peut engendrer des surcharges tarifaires, particulièrement dans le transport des personnes handicapées.	Informar adéquatement les intervenants du secteur du taxi et 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.	Valider, approuver et diffuser le guide d'information sur la tarification qui a été élaboré à ce sujet.	Approbation et diffusion du guide.	Reporté Préalablement à l'approbation du guide, il était prévu de le présenter au nouveau comité sur le taxi accessible du Bureau du taxi de Montréal (BTM). Or ce comité n'a pas été mis en place durant la période visée.	Le Comité sur l'accessibilité universelle de l'industrie du taxi de Montréal, formé par le BTM, offrira l'occasion de présenter le guide et éventuellement de le diffuser.

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	RÉSULTATS	SUITES À DONNER
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.	Il n'y a pas eu d'orientations ou de décisions liées aux taxis accessibles dont la portée a requis des mesures de diffusion particulières au cours de la période visée.	Cette mesure sera maintenue, mais reformulée.

5. PRÉSENTATION DU PLAN D'ACTION 2015-2017

Le plan d'action présente les mesures retenues pour la période 2015-2017, 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 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 2015-2017 à l'égard des personnes handicapées

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIER	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. Affiches et dépliants sur la SQPH diffusés dans les deux bureaux de la CTQ.	Du 1 ^{er} au 7 juin 2015 et 2016	DDSC
	Sensibiliser le personnel aux réalités des personnes handicapées et aux moyens de réduire les obstacles.	À l'occasion de la SQPH, diffuser des capsules d'information et de sensibilisation sur l'intranet.	Capsules diffusées dans l'intranet.	Du 1 ^{er} au 7 juin 2015 et 2016	DDSC
		Souligner la Journée internationale des personnes handicapées.	Nouvelle dans l'intranet.	Décembre 2015 et 2016	DDSC

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIER	RESPONSABLE
	Informer 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 2015-2017.	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.	Juin 2015 et 2016	DDSC
	Améliorer les connaissances du personnel sur la manière d'accueillir et de servir les personnes handicapées.	Promouvoir la formation en ligne du site Services accessibles 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 informationnel est prévue, en conformité avec les normes gouvernementales.	Conformité des changements aux normes gouvernementales.	La refonte n'est pas envisagée avant 2016-2017	DTI

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIER	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 handicapé.	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 le programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) auprès des gestionnaires.	Rappel du programme aux gestionnaires.	Annuellement	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.	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	RESPONSABLE
Méconnaissance des principes d'ergonomie, ce qui peut engendrer des limitations fonctionnelles, voire des incapacités permanentes.	Prévenir le développement de limitations et d'incapacités.	Offrir, sur demande, un service d'évaluation ergonomique. Des employés sont également formés pour améliorer l'ergonomie des postes de travail. En outre, l'intranet de la CTQ offre une section sur l'ergonomie (qui comprend une documentation abondante).	Disponibilité du service d'ergonomie et de la documentation sur l'ergonomie.	En continu	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.	En continu	DSG - RM

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIER	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.	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 délivrés.	En continu, selon les demandes reçues	Membres de la CTQ
	Améliorer les connaissances sur l'évolution des besoins de transport par véhicule accessible.	Établir des moyens permettant de mieux documenter et suivre les besoins de transport par véhicule accessible et ainsi d'outiller les membres de la CTQ pour les demandes relatives aux permis de taxi et d'autobus.	Moyens et outils mis en place à cette fin.	Mars 2017	DDSC
	S'assurer de prendre en compte les besoins des personnes handicapées lors des demandes de modification du nombre maximal de permis de taxi autorisés dans une agglomération.	Lors d'une demande de modification, consulter de façon systématique les organismes et associations représentant des personnes handicapées de l'agglomération ou de la région visée, en les informant de la demande et en les invitant à nous faire part de leurs observations.	Envoi de courriels d'information et de consultation à tous les organismes et associations recensés par les services administratifs.	En continu	DDSC

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIER	RESPONSABLE
	Suivre l'évolution des besoins et des problématiques liés au transport par taxi accessible sur l'île de Montréal.	Adhérer au Comité sur l'accessibilité universelle de l'industrie du taxi de Montréal mis en place en 2015 par le BTM.	Participation aux rencontres et aux travaux du comité.	En continu	DDSC
Manque d'information ou mauvaise compréhension concernant la tarification, ce qui peut engendrer des surcharges tarifaires, particulièrement dans le transport des personnes handicapées.	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 et à mobilité réduite.	Valider, approuver et diffuser un guide d'information sur la tarification élaboré dans le cadre des travaux du Comité sur le transport adapté par taxi du BTM.	Approbation et diffusion du guide.	Mars 2017	DDSC

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIER	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.	Faire connaître les orientations et décisions importantes de la CTQ liées aux permis restreints et aux taxis accessibles.	Diffuser les décisions et orientations importantes par des moyens appropriés.	Décisions ou orientations diffusées et moyens utilisés.	En continu	DDSC

6. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

Le plan d'action 2015-2017 a été adopté le 19 mai 2015 par le président de la Commission des transports du Québec. Il est disponible dans la section « Documentation et publications » du site internet de la Commission (www.ctq.gouv.qc.ca).

7. MISE EN ŒUVRE ET SUIVI DU PLAN D'ACTION

La Direction du développement stratégique et des communications assure le suivi, la coordination et la production du plan d'action, en collaboration avec les représentants des directions concernées. Un bilan annuel sera effectué pour chacune des deux années couvertes par le plan d'action, qui pourra être modifié ou bonifié le cas échéant.

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 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 plan d'action peut 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