

2017-2020

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES



Commission
des transports

Québec



1 juin 2017

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 2016-2017	4
5. PRÉSENTATION DU PLAN D'ACTION 2017-2020	12
Les mesures du plan d'action 2017-2020.....	13
6. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION.....	19
7. MISE EN ŒUVRE ET SUIVI DU PLAN D'ACTION.....	19
8. COORDONNATRICE 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 sixième plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Il s'agit d'un plan triennal, qui couvre la période du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2020, et pour lequel un bilan et, s'il y a lieu, une mise à jour seront produits annuellement.

Le plan d'action comprend le bilan de la dernière année, ainsi que les mesures prévues pour les trois prochaines années. Plusieurs des mesures retenues s'inscrivent dans la continuité des efforts réalisés par la Commission au cours des dernières années. De plus, de nouvelles mesures y ont été ajoutées.

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 services 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 sur 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 2017, la Commission comptait au total 104 employés permanents. Un pour cent de son personnel était constitué de personnes handicapées.

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 posséder 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 des possibilités d'accès similaires à 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 1^{er} juillet 2005, [Québec], Éditeur officiel du Québec, chapitre I, art. 1, par. g.

4. BILAN DES MESURES PRISES AU COURS DE L'ANNÉE 2016-2017

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	RÉSULTAT	SUITE À DONNER
SENSIBILISATION DU PERSONNEL AUX PARTICULARITÉS ET AUX BESOINS DES PERSONNES HANDICAPÉES					
Manque de sensibilisation et de connaissances du personnel sur les particularités et les besoins des personnes handicapées	Sensibiliser les nouveaux employés aux particularités et aux besoins des personnes handicapées.	Inclure dans la trousse remise aux nouveaux employés un feuillet qui leur présente le site <i>Web Services accessibles</i> de l'OPHQ et les invite à en prendre connaissance.	Pourcentage du nouveau personnel ayant reçu le feuillet.	Réalisé Tous les nouveaux employés ont reçu l'information dans le site <i>Web Services accessibles</i> de l'OPHQ. En outre, l'intranet de la CTQ comprend un lien qui renvoie vers le site <i>Services accessibles</i> ainsi que le document <i>Approche-client aidante à l'égard des personnes ayant des incapacités</i> , produit par la CTQ.	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 Affiches et dépliants sur la SQPH diffusés dans les deux bureaux de la CTQ.	Réalisé	Récurrence annuelle

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	RÉSULTAT	SUITE À DONNER
	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 dans l'intranet.	Capsules diffusées dans l'intranet.	Réalisé	Récurrence annuelle
		Souligner la Journée internationale des personnes handicapées.	Nouvelle dans l'intranet	Non réalisé	Cette action sera réalisée au cours des prochaines années.
	Informar 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 dans le site Web de la CTQ et diffusion d'une actualité à ce sujet dans l'intranet et dans le site Web	Réalisé Le plan d'action bisannuel a été diffusé en 2015. Un rappel du plan d'action a été fait en 2016 à l'occasion de la SQPH.	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 <i>Services accessibles</i> de l'OPHQ lorsqu'elle sera disponible.	Annnonce et promotion de la formation	Non réalisé L'OPHQ a informé la CTQ que ce projet de formation ne sera finalement pas élaboré.	

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	RÉSULTAT	SUITE À DONNER
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
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	Non réalisé La planification de la refonte est à déterminer.	
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 dans la mesure du 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.	Indication systématique aux gestionnaires des classes d'emploi où l'on trouve des personnes handicapées qualifiées.	Réalisé Le système gouvernemental signale en priorité les candidats membres d'un groupe visé par l'un des programmes d'accès à l'égalité. Le cas échéant, l'équipe des ressources humaines transmet systématiquement ces candidatures en priorité aux gestionnaires.	En continu

OBTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	RÉSULTAT	SUITE À DONNER
		Promouvoir à nouveau le programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) auprès des gestionnaires.	Rappel du programme aux gestionnaires	Réalisé La promotion du PDEIPH a été faite lors d'un conseil de direction.	Récurrence annuelle
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 nécessaires 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	Aucune demande n'a été faite au cours de l'année 2016-2017.	En continu
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	Réalisé Toutes les demandes d'évaluation des postes de travail ont été réalisées, et les adaptations ou les ajustements nécessaires ont été apportés.	Continuer d'offrir le service sur demande.

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	RÉSULTAT	SUITE À DONNER
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.	La CTQ n'a pas eu l'occasion d'acquérir des produits à portée inclusive au cours de 2016-2017. À noter qu'une partie du mobilier respecte certains principes d'accessibilité (notamment des bureaux ajustables).	Dans la mesure du possible, poursuivre les efforts d'approvisionnement accessible dans le processus d'achat.
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 accessibles 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 besoins particuliers et de permis réguliers auxquels sont rattachés des véhicules accessibles.	En réponse aux demandes qui lui ont été faites, la CTQ a délivré 138 permis de propriétaire de taxi auxquels est rattaché un véhicule accessible aux fauteuils roulants, ce qui représente 61 % de l'ensemble des permis de propriétaire de taxi accordés en 2016-2017. Ce nombre comprend 73 permis réguliers et 65 permis pour besoins particuliers, qui sont destinés à la desserte	En continu

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	RÉSULTAT	SUITE À DONNER
				exclusive des personnes handicapées et de leurs accompagnateurs. Au 31 mars 2017, on comptait au total 658 permis actifs rattachés à un véhicule accessible, dont 355 permis réguliers, 302 permis pour besoins particuliers et 1 permis pour service d'accompagnement des bénéficiaires du réseau de la santé.	
	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.	Non réalisé	Il est prévu d'entreprendre des travaux à cette fin dans les prochaines années.

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	RÉSULTAT	SUITE À DONNER
	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.	Aucune demande faite durant la période visée.	Cette responsabilité a été transférée au MTQ le 8 septembre 2016 dans le cadre des modifications apportées à la Loi concernant les services de transport par taxi.
	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	Réalisé Toutefois, le comité a cessé ses activités après juin 2016.	
Manque d'information ou mauvaise compréhension concernant la tarification, ce qui peut engendrer des	Informar adéquatement les intervenants du secteur du taxi et la clientèle sur les règles à suivre en matière de	Valider, approuver et diffuser un guide d'information sur la tarification élaboré dans le cadre des travaux du Comité sur le transport	Approbaton et diffusion du guide	Réalisé Le guide a été présenté aux membres du comité et est diffusé dans la section sur le transport adapté du BTM.	La CTQ envisage de mettre à jour et de diffuser le guide dans son site Web.

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	RÉSULTAT	SUITE À DONNER
surcharges tarifaires, particulièrement dans le transport des personnes handicapées.	tarification, en vue de prévenir les pratiques de surtarification dans le transport des personnes handicapées.	adapté par taxi du BTM.			
Les intervenants du taxi et des organismes en rapport 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	Il n'y a pas eu d'orientations ou de décisions liées aux taxis accessibles dont la portée a nécessité des mesures de diffusion particulières au cours de la période visée.	

5. PRÉSENTATION DU PLAN D'ACTION 2017-2020

Le plan d'action présente les mesures retenues pour la période 2017-2020, 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 Commission 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 aux 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 obstacles identifiés et des aspects visés, les objectifs, les mesures retenues, les indicateurs de résultat, 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.

Toutes les directions de la Commission ont été mises à contribution pour l'établissement des mesures du plan d'action.

Les mesures du plan d'action 2017-2020

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER	RESPONSABLE
SENSIBILISATION DU PERSONNEL AUX PARTICULARITÉS ET AUX BESOINS DES PERSONNES HANDICAPÉES					
Manque de sensibilisation et de connaissances du personnel sur les particularités et les besoins des personnes handicapées	Sensibiliser les nouveaux employés aux particularités et aux besoins des personnes handicapées.	Inclure dans la trousse destinée aux nouveaux employés un document qui fait la promotion du site Web <i>Services accessibles</i> de l'OPHQ, qui fournit de l'information en matière d'accueil et de services, d'approche inclusive, d'accommodements et de moyens de communication. Un lien vers le site <i>Services accessibles</i> figure également dans la section de l'intranet qui porte expressément sur les personnes handicapées.	Pourcentage du nouveau personnel ayant reçu le document.	En continu, lors de l'accueil des nouveaux employés	DRHFM
	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 de chaque année	BPDSC

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER	RESPONSABLE
	Sensibiliser le personnel aux réalités des personnes handicapées et aux moyens de réduire les obstacles.	À l'occasion de la SQPH et de la Journée internationale des personnes handicapées, diffuser des capsules d'information et de sensibilisation dans l'intranet.	Capsules diffusées dans l'intranet.	Juin et décembre de chaque année	BPDSC
	Informar le personnel des responsabilités et des actions de la CTQ à l'égard des personnes handicapées.	Diffuser le Plan d'action triennal 2017-2020 et en faire un rappel annuellement.	Dépôt du plan d'action dans le site Web de la CTQ et diffusion d'une actualité à ce sujet dans l'intranet Rappel du plan d'action de la CTQ lors de l'annonce de la SQPH dans l'intranet	Juin 2017 Juin 2018 et 2019	BPDSC
ACCESSIBILITÉ AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES					
Méconnaissance du niveau de satisfaction concernant l'accès aux documents et aux services offerts	Connaître les demandes et les insatisfactions des personnes handicapées ayant été en contact avec la CTQ.	Traiter toute demande ou plainte reçue d'une personne handicapée par rapport à l'accès aux documents et aux services offerts.	Nombre de demandes ou de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public. Le cas échéant, rendre compte des mesures d'accommodement mises en place pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès aux documents et aux services.	En continu	BPDSC

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	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 dans la mesure du 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, transmettre aux gestionnaires les candidatures des personnes provenant de groupes cibles en priorité.	Indication systématique aux gestionnaires des classes d'emploi où l'on trouve des personnes handicapées qualifiées.	En continu	DRHFM
		Promouvoir le programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) auprès des gestionnaires.	Rappel du programme aux gestionnaires	Annuellement	DRHFM
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 nécessaires 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	DRHFM

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	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	DRHFM
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	DRHFM

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	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 besoins particuliers et de permis réguliers auxquels sont rattachés des véhicules accessibles.	En continu, selon les demandes reçues	Membres de la CTQ
	Évaluer dans quelle mesure l'offre de transport par taxi accessible sur l'île de Montréal contribue à satisfaire les besoins des personnes handicapées et estimer l'évolution des besoins à venir.	Réaliser une nouvelle étude sur le transport par taxi accessible sur l'île de Montréal.	Étude réalisée	Fin 2018	BPDSC
	Améliorer les connaissances sur l'évolution des besoins de transport par véhicule accessible.	Établir un cadre d'analyse ou des moyens permettant de mieux documenter et suivre les besoins de transport par taxi accessible, afin d'outiller les membres de la CTQ pour les demandes de permis de taxi, notamment celles pour les besoins particuliers.	Travaux effectués ou moyens mis en place à cette fin.	Mars 2020	BPDSC

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER	RESPONSABLE
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.	Mettre à jour et diffuser dans le site de la CTQ le guide d'information sur la tarification qui avait été élaboré dans le cadre du Comité sur le transport adapté par taxi du BTM.	Diffusion du guide dans le site Web de la CTQ	Juin 2017	BPDSC

6. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

Le plan d'action 2017-2020 a été approuvé le 25 mai 2017 par le comité de direction de la Commission des transports du Québec et signé par la présidente, M^{me} France Boucher, le 1^{er} juin 2017. On peut le consulter dans la section « Documentation et publications » du site Web de la Commission (www.ctq.gouv.qc.ca).

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

Le Bureau de la présidente, 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 intéressées. Un bilan annuel sera effectué pour chacune des trois années couvertes par le plan d'action, qui pourra être modifié ou bonifié le cas échéant.

8. COORDONNATRICE DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

La coordonnatrice du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées est M^{me} Joanne St-Laurent, du Bureau de la présidente, du développement stratégique et des communications. Elle est également responsable de l'élaboration du plan d'action et du suivi de sa mise en œuvre, de concert avec l'ensemble des directions et services de la Commission. Toute demande à ce sujet peut être adressée à :

M^{me} Joanne St-Laurent
Bureau de la présidence, du développement stratégique et des communications
545, boulevard Crémazie est, 10^e étage,
Bureau 1000
Montréal (Québec) H2M 2V1
Téléphone : 1 888 461-2433
Courriel : joanne.st-laurent@ctq.gouv.qc.ca