

Commission des transports du Québec

Plan d'action de développement durable 2009-2013



MOT DE LA PRÉSIDENTE

En adoptant, en avril 2006, la Loi sur le développement durable, le gouvernement vise à mettre en place un nouveau cadre de gouvernance pour l'ensemble de l'administration publique. Ce cadre tend à assurer la cohérence des actions gouvernementales en matière de développement durable, à favoriser l'imputabilité en la matière et à assurer la pérennité de la démarche.

La Loi définit le développement durable comme étant «un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs. Le développement durable s'appuie sur une vision à long terme qui prend en compte le caractère indissociable des dimensions environnementale, sociale et économique des activités de développement.»



Afin de soutenir la mise en œuvre de la Loi, le gouvernement a adopté, en décembre 2007, la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013 qui définit les orientations et les objectifs que l'administration publique poursuivra au cours des cinq prochaines années. Les ministères et organismes sont conviés à rendre publiques les actions qu'ils entendent effectuer pour collaborer à la réalisation de la stratégie gouvernementale.

J'ai le plaisir de présenter ce document qui fait état de la vision de la Commission ainsi que des démarches qu'elle a entreprises en matière de développement durable. Il définit également le plan d'action dont elle s'est dotée afin de collaborer à l'atteinte des objectifs de la Stratégie gouvernementale de développement durable.

A handwritten signature in blue ink that reads "Lise Lambert". The signature is fluid and cursive.

Lise Lambert

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE : UNE VISION BIEN PRÉSENTE

La Commission adhère pleinement aux principes de développement durable. En fait, elle contribue au développement durable par l'accomplissement même de sa mission qui s'énonce comme suit :

Accroître le comportement sécuritaire des transporteurs, participer au développement économique en favorisant une offre de services de transport qui répond aux attentes des citoyens et soutenir l'équité dans l'industrie du transport, le tout dans une perspective de développement durable.

Ainsi, que ce soit dans la réalisation de ses divers mandats, dans sa prestation de services auprès de sa clientèle ou dans son organisation interne, la Commission prend déjà en compte plusieurs principes de développement durable.

Santé et qualité de vie

Sécurité routière

En 2007, 4 362 personnes ont été victimes d'accidents¹ impliquant au moins un véhicule de transport de personnes ou de biens². Or, un accident de la route peut avoir des conséquences majeures compte tenu des vies perdues, de la baisse de la qualité de la vie des blessés graves, des pertes de revenus occasionnées par l'accident ainsi que des multiples répercussions sur les familles et leurs proches.

En intervenant auprès des transporteurs qui présentent un risque pour la sécurité routière, la Commission contribue à améliorer le bilan routier de l'industrie du transport routier et, conséquemment, la santé et la qualité de la vie des citoyens du Québec.

Disponibilité et qualité des services de transport de personnes

Le transport collectif de personnes s'inscrit dans une perspective de développement durable compte tenu de ses dimensions économique, environnementale et sociale. En délivrant des permis de transport par autobus, la Commission contribue à la mobilité et à la qualité de la vie des citoyens et à la vitalité économique des régions. Ainsi, grâce à ses interventions, toutes les régions du Québec sont reliées par un service de transport interurbain par autobus.

En milieu urbain, les interventions de la Commission concernant la délivrance des permis de transport par taxi, la fixation des tarifs ainsi que la qualité et la sécurité des services contribuent au bien-être des citoyens qui bénéficient de services de transport de qualité, pour lesquels ils paient un prix juste.

La Commission appuie ainsi la Politique québécoise du transport collectif³ dont le principal objectif est l'accroissement de l'utilisation du transport collectif partout au Québec, tant dans les milieux urbains que ruraux.

1. SAAQ, Bilan routier 2007.

2. Comprend les autobus, les camions lourds, les véhicules d'équipement et les véhicules outils.

3. MTQ, Le transport de personnes au Québec : Pour offrir de meilleurs choix aux citoyens, La Politique québécoise du transport collectif, juin 2006.

Santé et qualité de vie au travail

Le personnel de la Commission bénéficie de diverses mesures visant à améliorer sa qualité de vie au travail et sa santé tels le Programme d'aide aux employés (PAE), le Régime d'horaire variable, l'évaluation ergonomique des postes de travail et la programmation annuelle d'activités santé. La Commission s'inscrit par ailleurs dans une démarche continue en matière de qualité du climat organisationnel, à laquelle contribuent des comités de mobilisation impliquant les employés. Enfin, la Commission fait appel aux meilleures technologies afin d'offrir à son personnel des outils soutenant leur qualité de vie au travail et leur productivité.

Équité et solidarité sociale

Dans tous ses domaines d'activité, la Commission agit avec impartialité et transparence. Elle s'assure également que des critères uniformes sont appliqués lorsqu'elle procède à l'évaluation du comportement d'un propriétaire, d'un exploitant, d'un conducteur de véhicules lourds ou d'un propriétaire de taxi. Les transporteurs peuvent ainsi s'attendre à un traitement basé sur des règles connues et objectives leur permettant de travailler dans un cadre équitable pour tous.

Protection de l'environnement

Réduction des gaz à effet de serre

Au Québec, plus de 40 % des émissions des gaz à effet de serre (GES) sont attribuables au secteur du transport⁴. Par ses diverses interventions auprès des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds visant l'amélioration de l'état mécanique de leurs véhicules et le respect des limites de vitesse, la Commission contribue à l'effort concerté nécessaire à la réduction de ces émissions. Les permis de transport par autobus et par taxi délivrés par la Commission soutiennent par ailleurs l'utilisation du transport collectif au détriment de l'utilisation de l'automobile personnelle, ce qui favorise aussi une réduction des émissions de gaz à effet de serre, en conformité avec l'un des objectifs de la Politique québécoise du transport collectif⁵.

À l'interne, des mesures ont été prises afin de réduire les déplacements des employés. Ainsi, un système de visioconférence permet de tenir les réunions à distance, sans nécessiter de déplacements entre les bureaux de Québec et Montréal. La Commission offre aussi ce service aux personnes qu'elle convoque en audience publique, particulièrement celles qui résident en région. En outre, les programmes d'inspection prévoient maintenant des vérifications par téléphone et une consolidation des déplacements lorsque cela est possible.

Réduction de la consommation de papier

Plusieurs actions ont été posées afin de diminuer la consommation de papier et de favoriser l'utilisation du mode électronique. Ainsi, la clientèle peut faire diverses demandes ou transactions par Internet sans avoir à échanger de documents papier. En outre, la plupart des avis de la Commission informant le public de certaines demandes des transporteurs sont maintenant publiés sur son site Internet plutôt que dans les journaux. De 2003 à 2008, le nombre de copies papier des rapports annuels de gestion a diminué de 70 % alors que les partenaires sont invités par courriel à consulter le document sur le site Internet. Le mode électronique est également favorisé pour l'échange de données avec les partenaires et la clientèle.

4. MDDEP, *Le Québec et les changements climatiques: Un défi pour l'avenir*, Plan d'action 2006-2012, juin 2006.

5. *Op.cit.*

À l'interne, plusieurs mesures favorisant l'économie de papier ont été mises en place. Ainsi, la gestion de l'assiduité des employés s'effectue entièrement sans papier. De plus, le service en ligne «Mon espace» offre maintenant la possibilité à chaque employé de consulter son propre dossier et de recevoir son relevé de paie de façon entièrement électronique. Par ailleurs, le personnel a accès sur le site intranet aux directives, procédures et documents d'intérêt pour le travail. Enfin, les postes informatiques utilisés par le personnel ont été programmés de façon à ce que la fonction d'impression recto/verso soit choisie par défaut.

Mesures de récupération

La Commission utilise du papier recyclé autant pour ses propres documents que pour les diverses publications et brochures qu'elle fait imprimer à l'intention de sa clientèle. Elle utilise en outre des sacs promotionnels fabriqués entièrement de fibres recyclées. Le papier, les cartouches d'encre pour télécopieurs et imprimantes ainsi que les téléphones cellulaires sont récupérés ou retournés aux fournisseurs pour réutilisation. Le matériel informatique désuet ou non utilisé est retourné dans le cadre d'un programme gouvernemental qui vise à favoriser la réutilisation du matériel et à générer des économies.

Efficacité économique

Diverses mesures ont été implantées ces dernières années afin d'alléger le fardeau administratif des transporteurs, augmentant ainsi leur efficacité économique. Le nombre de renseignements demandés pour traiter les demandes de la clientèle est dorénavant réduit aux strictes exigences réglementaires. Il est aussi possible de remplir les formalités directement sur le site Internet. Dans le domaine du transport en vrac, les interventions de la Commission contribuent à une répartition équitable des retombées économiques engendrées par les travaux publics de construction et de réfection des routes dans les diverses régions du Québec.

Accès au savoir

La Commission utilise divers moyens pour informer les nouveaux propriétaires et exploitants de véhicules lourds de leurs obligations, lors de leur entrée dans l'industrie. Elle offre également une foule de renseignements sur son site Internet. Tout transporteur peut ainsi consulter en ligne les demandes et les décisions le concernant. En vue de faciliter l'accès à diverses informations, des hyperliens dirigent les internautes sur d'autres sites d'intérêt, notamment ceux des partenaires gouvernementaux ainsi que celui du Répertoire des formateurs en sécurité routière.

Partenariat et coopération intergouvernementale

Depuis 2006, il existe une réciprocité entre le Québec et les autres administrations canadiennes en matière d'encadrement des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds. Ainsi, chaque administration canadienne est responsable d'attribuer une cote de sécurité aux transporteurs relevant de son autorité et de faire le suivi de leur comportement. Au Québec, l'attribution des cotes de sécurité relève de la Commission, ces cotes étant reconnues sur l'ensemble du territoire canadien.

Prévention

Des normes de charges maximales sont en vigueur afin de préserver le réseau routier. En vertu de ses pouvoirs, la Commission est habilitée à intervenir auprès des utilisateurs de véhicules lourds qui ne respectent pas ces normes de charges. Elle contribue ainsi à la préservation du patrimoine routier.

UN PREMIER PLAN DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

La Commission entend continuer à prendre en compte les principes énoncés dans la Stratégie gouvernementale de développement durable, tant dans son fonctionnement interne que dans ses activités destinées à sa clientèle. Elle concrétise en outre sa contribution à la mise en œuvre de cette stratégie par les cinq objectifs organisationnels et neuf actions présentés dans ce premier plan d'action de développement durable.

La stratégie gouvernementale définit 9 orientations, auxquelles sont rattachés 29 objectifs. Le plan d'action de la Commission contribuera à la réalisation des objectifs 1, 4 et 6 découlant des orientations suivantes: «*Informar, sensibiliser, éduquer, innover*», «*Réduire et gérer les risques pour améliorer la santé, la sécurité et l'environnement*» et «*Produire et consommer de façon responsable*». On trouve en annexe les motifs pour lesquels les autres objectifs n'ont pas été retenus dans le cadre du présent plan d'action.

Par ailleurs, pour favoriser une implantation cohérente et structurante de la démarche de développement durable dans l'ensemble de l'appareil gouvernemental, trois activités incontournables ont été priorisées. La Commission s'engage à accomplir divers gestes pour contribuer à deux de ces activités, soit l'information et la sensibilisation du personnel aux concepts et pratiques de développement durable ainsi que l'adoption et la mise en œuvre d'une gestion écoresponsable.





Orientation gouvernementale

Informar, sensibiliser, éduquer, innover.

Objectif gouvernemental

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

L'intégration d'une démarche de développement durable implique une manière différente de penser et d'agir. Cela nécessite une modification des comportements, une adaptation à de nouveaux outils et de l'innovation dans les façons de faire. Pour y arriver, il est essentiel d'informer et de sensibiliser le personnel aux concepts et aux pratiques de développement durable afin qu'il soit en mesure d'adopter des comportements responsables.

Un plan gouvernemental de sensibilisation et de formation destiné au personnel de l'administration publique a été mis en place. Les mesures qui y sont prévues permettront de sensibiliser 80 % des employés de l'administration publique d'ici 2011 et de s'assurer que 50 % d'entre eux auront une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans leurs activités courantes. La Commission s'engage à prendre part à ces objectifs.

La démarche de développement durable mise de l'avant par le gouvernement vise ultimement l'ensemble de la société. La Commission entend donc sensibiliser ses partenaires et sa clientèle au concept de développement durable.

Objectif organisationnel 1

Faire connaître la nature et la portée du concept de développement durable et des 16 principes qui s'y rattachent.

Action 1 *Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation des personnels de l'administration publique.*

Gestes	• Réaliser diverses activités de sensibilisation et de formation du personnel au concept du développement durable ainsi qu'aux enjeux environnementaux, sociaux et économiques qui y sont associés; • Prendre part à des formations sur le développement durable; • Diffuser au personnel de l'information sur les bonnes pratiques environnementales à adopter au bureau.
Cibles	100 % de l'ensemble du personnel sensibilisé en 2011 et 50 % du personnel concerné ayant acquis une connaissance suffisante pour la prise en compte du développement durable dans ses activités courantes en 2013.
Indicateurs	Taux du personnel rejoint par les diverses activités d'information et de sensibilisation au développement durable et taux du personnel ayant acquis une connaissance suffisante du concept de développement durable pour le prendre en considération dans ses activités courantes.

Action 2 *Développer et promouvoir auprès des gestionnaires et des membres la prise en compte des principes de développement durable lors de la prise de décision.*

Gestes	• Se doter d'outils soutenant la prise en compte des principes de développement durable lors de la prise de décision; • Former les gestionnaires et les membres de la Commission.
Cible	Avoir formé les gestionnaires et les membres au plus tard le 31 mars 2011.
Indicateur	Taux de gestionnaires et de membres ayant bénéficié d'une formation sur les principes de développement durable à prendre en compte lors de la prise de décision.

Action 3 *Sensibiliser les partenaires et la clientèle au concept du développement durable.*

Gestes	• Faire la promotion de la démarche de développement durable sur le site Internet de la Commission; • Faire la promotion des nouveaux services électroniques disponibles pour la clientèle dans les diverses tribunes susceptibles de la rejoindre tels colloques, congrès, magazines spécialisés, etc.; • Élaborer et mettre en place divers moyens afin d'encourager les partenaires à tenir compte des principes de développement durable dans le cadre des échanges d'information et de documentation.
Cibles	Avoir établi les moyens pour sensibiliser les partenaires, et les mettre en pratique à compter du printemps 2010.
Indicateur	Nombre de moyens mis en place pour sensibiliser la clientèle et les partenaires au développement durable.





Orientation gouvernementale

Réduire et gérer les risques pour améliorer la santé, la sécurité et l'environnement.

Objectif gouvernemental

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

Le transport routier des personnes et des marchandises implique un partage du réseau routier entre les véhicules lourds, les automobilistes, les motocyclistes, les cyclistes et les piétons.

La masse imposante des véhicules lourds peut représenter une menace pour les autres usagers de la route. Afin de prévenir et de minimiser les risques d'accidents, diverses normes de sécurité régissent le transport par véhicule lourd. Or, ces normes ne peuvent avoir l'effet escompté que si les transporteurs les appliquent.

Dans une optique de protection du public, des mesures doivent être prises afin de s'assurer que les transporteurs développent une culture de la prévention dans l'exercice de leurs activités. Il devient essentiel dès lors qu'ils possèdent une très bonne connaissance des diverses normes de sécurité qu'ils doivent appliquer.

L'action proposée se veut contributive à l'approche préventive suggérée dans la Stratégie de développement durable : « Il faut bâtir une culture de la prévention et de l'amélioration continue pour réduire les risques d'accidents et de maladies et améliorer la qualité de vie. Tout effort dans ce sens sera bénéfique pour la santé, la sécurité et l'environnement des générations actuelles et futures. »⁶

Objectif organisationnel 2

Développer une culture de la prévention chez les transporteurs afin de continuer d'améliorer la sécurité du transport routier des personnes et des marchandises.

Action 4 *Participer au développement, avec nos partenaires gouvernementaux, d'outils visant à sensibiliser les nouveaux propriétaires et exploitants de véhicules lourds à leurs obligations au regard de la sécurité routière et de la protection du réseau routier.*

Gestes	- Participer à l'élaboration de la documentation et de séances d'information destinées aux nouveaux transporteurs routiers; - Suivre la mise en œuvre de ces outils afin de s'assurer qu'ils atteignent les objectifs poursuivis.
Cibles	Implantation des outils et début des séances d'information en 2009.
Indicateurs	- Outils implantés; - Nombre de propriétaires ou exploitants de véhicules lourds qui ont bénéficié des séances d'information.

6. Un projet de société pour le Québec, Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013, décembre 2007, p. 27.

La mobilité d'une personne est déterminante pour sa qualité de vie. La capacité de se rendre au travail, à un établissement de santé ou d'enseignement et de participer à des activités de loisir contribue à l'amélioration et au maintien d'une bonne santé physique et psychologique.

En bénéficiant d'un transport adapté à ses besoins, la personne à mobilité réduite peut mener une vie active et s'épanouir. Ainsi, elle est à même de participer au développement social et économique de sa communauté.

L'action proposée veut rejoindre l'approche globale de la Stratégie de développement durable fondée notamment sur la connaissance: «Il importe d'adopter une approche globale de la santé et de la sécurité fondée sur une connaissance, une surveillance, un suivi, un aménagement et une gestion appropriée des milieux de vie, y compris le milieu de travail.»⁷

Objectif organisationnel 3

Contribuer au développement d'une offre de service de transport favorisant la santé et la sécurité des personnes à mobilité réduite.

Action 5 *Améliorer la connaissance afin de contribuer au développement d'une offre de service de transport par véhicule taxi répondant aux besoins des personnes à mobilité réduite.*

Gestes	• Maintenir ou améliorer, le cas échéant, nos connaissances sur l'évolution des besoins, des problématiques et des contraintes liés au transport accessible par taxi; • Délivrer les permis de transport en fonction des besoins et du contexte.
Cible	Délivrer les permis de transport par taxi accessible à la lumière des connaissances disponibles sur les besoins de la clientèle.
Indicateurs	• Nombre et degré de réalisation des études améliorant la connaissance des besoins des usagers; • Nombre de permis de transport par taxi accessible délivrés pour répondre à la demande.

7. Op.cit. p. 27.

Des employés en bonne santé physique et mentale constituent un atout majeur contribuant à la réalisation de la mission et des mandats de l'organisation. Ainsi, diverses mesures sont déjà implantées à la Commission favorisant la santé et le bien-être des employés. Ces mesures doivent être évaluées et actualisées périodiquement afin de les adapter à l'évolution des besoins du personnel.

Objectif organisationnel 4

Fournir au personnel un milieu de vie au travail favorisant la santé et le bien-être, pour offrir des services de qualité et remplir adéquatement la mission de la Commission.

Action 6 *Poursuivre l'amélioration continue d'un milieu de vie au travail favorisant la santé et le bien-être des employés.*

-
- | | |
|---------------|---|
| Gestes | <ul style="list-style-type: none">• Poursuivre la programmation annuelle d'activités liées à la santé et l'adapter en fonction des besoins du personnel;• Poursuivre l'évaluation ergonomique des postes de travail et y apporter les correctifs requis;• Poursuivre la démarche continue d'amélioration du climat organisationnel. |
|---------------|---|
-

- | | |
|---------------|--|
| Cibles | <ul style="list-style-type: none">• Effectuer un sondage auprès du personnel en vue de définir ses besoins en matière de santé;• Offrir des activités, dans le cadre de la programmation santé, visant la promotion de bonnes habitudes de vie et la prévention;• Informer et former le personnel quant à l'ergonomie des postes de travail;• Mettre en œuvre le plan d'action sur le climat organisationnel. |
|---------------|--|
-

- | | |
|--------------------|---|
| Indicateurs | <ul style="list-style-type: none">• Taux d'employés rejoints par le sondage;• Taux d'employés ayant participé aux activités santé et taux de satisfaction;• Nombre d'activités réalisées dans le cadre de la programmation santé;• Mesure de la satisfaction du personnel concernant le climat de travail. |
|--------------------|---|
-





Orientation gouvernementale

Produire et consommer de façon responsable.

Objectif gouvernemental

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

L'État entend donner l'exemple à la population en ce qui a trait à ses habitudes de consommation et ses activités courantes. Il vise à réduire son empreinte écologique et à agir de façon socialement responsable. Il compte ainsi intégrer des critères de responsabilité environnementale et sociale dans ses processus d'achat ou d'attribution de contrats.

Le gouvernement entend se doter d'une politique visant à mettre à l'œuvre rapidement l'administration publique autour d'actions communes et de pratiques concrètes de gestion environnementale et d'acquisitions écoresponsables. Le plan de mise en œuvre de cette politique prévoit que 50 % des ministères et organismes auront adopté, d'ici 2011, un cadre ou un système de gestion environnementale. Cet objectif gouvernemental constitue une activité incontournable à laquelle la Commission contribuera à l'intérieur des cibles que s'est fixées le gouvernement.

En vue d'adapter et d'améliorer constamment la qualité de sa prestation de services, la Commission a entrepris un projet majeur visant la modernisation de ses processus d'affaires et de ses systèmes d'information. C'est ce qu'on appelle le Système intégré de mission (SIM). Ce projet s'appuie sur la prestation électronique des services, sur un découplage et une intégration efficiente des processus d'affaires ainsi que sur l'utilisation des technologies modernes au service de la clientèle, des membres, du personnel de soutien et des partenaires.

Une des orientations fondamentales de ce projet est la mise en place de dossiers de transporteurs entièrement informatisés permettant un accès rapide et complet aux renseignements nécessaires au traitement des demandes et au soutien des décisions, et ce, en diminuant la consommation de papier.

En favorisant les outils électroniques, la Commission démontre sa volonté d'intégrer des préoccupations environnementales à ses opérations.

Objectif organisationnel 5

Favoriser l'adoption de pratiques écoresponsables dans les activités quotidiennes de la Commission

Action 7 *Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.*

Gestes	• Se doter d'un cadre de gestion environnementale contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale et de pratiques d'acquisition écoresponsables; • Continuer d'explorer les occasions de partage de services administratifs avec des partenaires gouvernementaux; • Évaluer les possibilités d'intégrer davantage la règle des 3RVE dans la gestion courante des ressources informatiques et matérielles (Réduire, Réemployer, Recycler, Valoriser, Éliminer).
Cibles	Avoir adopté et implanté un cadre de gestion environnementale et des pratiques d'acquisition écoresponsables au cours de l'année 2011.
Indicateurs	• Cadre de gestion environnementale mis en place; • Pratiques ou programmes mis en place.

Action 8 *Compléter l'automatisation des processus d'affaires de la Commission afin d'améliorer le service à la clientèle et de traiter diverses demandes en diminuant l'utilisation de papier.*

Gestes	• Implanter le Système intégré de mission permettant la numérisation des documents et l'automatisation des processus d'affaires; • Diminuer graduellement l'utilisation de papier dans divers processus d'affaires; • Transmettre, sous forme électronique, divers documents aux intervenants qui transigent avec la Commission et qui ont demandé de recevoir ce service.
Cibles	• Avoir amorcé, en 2009, la numérisation de toute demande acheminée à la Commission; • Avoir amorcé, en 2009, la numérisation du dossier de tout titulaire de permis qui fait une demande; • Avoir complété l'automatisation des processus d'affaires en 2013.
Indicateurs	• Degré d'implantation du projet; • Taux de demandes numérisées; • Taux de dossiers de titulaires de permis numérisés; • Réduction d'espaces physiques nécessaires pour la conservation des documents papier.

Action 9 *Accroître l'utilisation des services électroniques offerts par la Commission.*

Gestes	• Définir les divers moyens à mettre en place afin d'encourager les partenaires, les transporteurs et la population à consulter le site Internet de la Commission et à utiliser les services qui y sont proposés; • Effectuer divers sondages afin de vérifier la satisfaction de la clientèle au regard des services électroniques.
Cibles	• Avoir établi les moyens de promotion et les mettre en pratique à compter de 2009; • Avoir effectué au moins un sondage sur la satisfaction de la clientèle en 2010.
Indicateurs	• Nombre et nature des moyens de promotion; • Nombre de visites du site Internet; • Nombre de transactions effectuées sur le site Internet; • Taux de clients qui effectuent leurs transactions sur Internet, par type de transaction; • Taux de satisfaction de la clientèle.



ANNEXE

Objectifs de la Stratégie gouvernementale non retenus

Objectifs auxquels la Commission ne peut contribuer en vertu de ses activités et de sa mission.

2. Dresser et actualiser périodiquement le portrait du développement durable au Québec.
3. Soutenir la recherche et les nouvelles pratiques et technologies contribuant au développement durable et en maximiser les retombées au Québec.
5. Mieux préparer les communautés à faire face aux événements pouvant nuire à la santé et à la sécurité et en atténuer les conséquences.
7. Promouvoir la réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées pour la production et la mise en marché de biens et de services.
8. Augmenter la part des énergies renouvelables ayant des incidences moindres sur l'environnement dans le bilan énergétique du Québec.
9. Appliquer davantage l'écoconditionnalité et la responsabilité sociale dans les programmes d'aide publics et susciter leur implantation dans les programmes des institutions financières.
10. Fournir les repères nécessaires à l'exercice de choix de consommation responsables et favoriser au besoin la certification des produits et des services.
11. Révéler davantage les externalités associées à la production et à la consommation de biens et de services.
12. Favoriser le recours aux incitatifs économiques, fiscaux et non fiscaux, afin d'inscrire la production et la consommation de produits et de services dans une perspective de développement durable.
13. Améliorer le bilan démographique du Québec et de ses régions.
16. Accroître la productivité et la qualité des emplois en faisant appel à des mesures écologiquement et socialement responsables.
17. Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé.

18. Intégrer les impératifs du développement durable dans les stratégies et les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux.
19. Renforcer la viabilité et la résilience des collectivités urbaines, rurales ou territoriales et des communautés autochtones.
22. Assurer la protection et la mise en valeur du patrimoine et des ressources naturelles dans le respect de la capacité de support des écosystèmes.
23. Intensifier la coopération avec les partenaires nationaux et internationaux sur des projets intégrés de développement durable.
24. Accroître l'implication des citoyens dans leur communauté.
26. Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.
27. Accroître la scolarité, le taux de diplomation et la qualification de la population.
28. Accroître la participation à des activités de formation continue et la qualification de la main d'œuvre.
29. Soutenir les initiatives du secteur de l'économie sociale visant l'intégration durable en emploi des personnes éloignées du marché du travail.

Objectifs qui peuvent avoir un lien avec les activités ou la mission de la Commission, mais qui n'ont pas été retenus dans le premier plan d'action de développement durable.

14. Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle.
15. Accroître le niveau de vie.
20. Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience.
21. Renforcer la conservation et la mise en valeur du patrimoine culturel et scientifique.
25. Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions.



Le contenu de cette publication a été rédigé
par la Commission des transports du Québec.

La publication est disponible sur Internet:
www.ctq.gouv.qc.ca

Dépôt légal – 2009
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 978-2-550-55101-0 (PDF)

QUÉBEC
200, chemin Sainte-Foy, 7^e étage
Québec (Québec) G1R 5V5

MONTRÉAL
545, boulevard Crémazie Est,
10^e étage, bureau 1000
Montréal (Montréal) H2M 2V1

Téléphone: 1 888 461-2433
Télécopieur: 418 644-8034
Courriel: courrier@ctq.gouv.qc.ca



**Commission
des transports**

Québec

