

**Plan d'action annuel  
à l'égard des personnes handicapées  
2011 - 2012**

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	3
ENGAGEMENT DE LA COMMISSION	4
PORTRAIT DE LA COMMISSION DES TRANSPORTS	5
MESURES DÉJÀ MISES EN PLACE AFIN DE RÉDUIRE OU D'ÉLIMINER LES SITUATIONS DE HANDICAP	8
IDENTIFICATION DES OBSTACLES À L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉE	11
PLAN D'ACTION POUR L'ANNÉE FINANCIÈRE 2011-2012	12
MISE EN ŒUVRE ET SUIVI DU PLAN D'ACTION	13
ADOPTION DU PLAN D'ACTION POUR L'ANNÉE FINANCIÈRE 2011-2012	14

## AVANT-PROPOS

### PÉRIODE DE RÉFÉRENCE

Le présent plan d'action couvre la période du 1<sup>er</sup> avril 2011 au 31 mars 2012.

### PERSONNES VISÉES

Le présent plan d'action s'adresse aux personnes handicapées susceptibles d'entrer en contact avec la Commission des transports. 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 »<sup>1</sup>.

### PUBLICATION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

Le présent plan d'action peut être obtenu directement à partir de la page d'accueil du site Internet de la Commission des transports ([www.ctq.gouv.qc.ca](http://www.ctq.gouv.qc.ca)) et être téléchargé. Le 31 mars 2011, une actualité également en page d'accueil annoncera la disponibilité de la version 2011-2012 du plan d'action.

La Commission transmettra une copie imprimée du document à toute personne qui en fait la demande. De plus, le plan d'action est disponible à partir d'un hyperlien du site Internet de l'Office des personnes handicapées du Québec.

### COORDONNATRICE DE SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES

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

Madame Simona Maria Gheorghe  
Chef du service à la clientèle – Montréal  
545, boulevard Crémazie, Est, bureau 1000  
Montréal (Québec), H2M 2V1  
Téléphone : 1 888 461-2433  
Courriel : [simona-maria.gheorghe@ctq.gouv.qc.ca](mailto:simona-maria.gheorghe@ctq.gouv.qc.ca)

### BUREAU DES PLAINTES

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](mailto:marie-josée.persico@ctq.gouv.qc.ca)

---

<sup>1</sup> 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<sup>er</sup> juillet 2005, [Québec], Éditeur officiel du Québec, chapitre I, art. 1, par. g.

## ENGAGEMENT DE LA COMMISSION

Par le présent plan d'action, la Commission a la volonté d'agir sur les éléments de l'environnement, dans ses dimensions sociales et physiques, afin de réduire ou 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 repose 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 sa Déclaration des services aux citoyens, dans laquelle la Commission annonce sa préoccupation constante d'offrir des services courtois et accessibles à sa clientèle.

## PROTRAIT DE LA COMMISSION DES TRANSPORTS

### MISSION & SECTEURS D'ACTIVITÉS

La Commission des transports du Québec est un organisme de régulation spécialisé dans le domaine du transport dont les activités visent à accroître la sécurité routière et la vitalité économique du transport de personnes et de marchandises. Ses actions sont de deux ordres : elle rend des décisions et effectue des interventions de nature administrative. 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.

La Commission, comme organisme de régulation, intervient dans divers secteurs de transport. Voici un aperçu de ses mandats et des objectifs qu'elle poursuit dans chacun de ces secteurs.

- **Le transport par véhicule lourd**

Les actions de la Commission dans le secteur des véhicules lourds visent l'amélioration de la sécurité routière et la protection du réseau routier. Ses interventions s'inscrivent dans une perspective de développement durable en mettant l'accent sur la protection de la santé et de la vie des personnes ainsi que sur la pérennité des infrastructures routières. Ses pouvoirs, issus de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds, lui permettent d'agir de diverses façons auprès de ceux-ci.

La Commission attribue une cote de sécurité à toute personne tenue de s'inscrire au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds. Cette cote de sécurité est reconnue partout au Canada. Ainsi, le transporteur du Québec qui détient la cote de sécurité attribuée par la Commission est autorisé à circuler sur l'ensemble du territoire canadien, à moins que cette cote lui interdise d'exploiter ou de mettre en circulation un véhicule lourd.

En tant que responsable du Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, la Commission voit à ce que chaque personne qui désire s'inscrire à ce registre respecte certaines exigences prévues par la loi comme l'immatriculation au Registraire des entreprises, l'enregistrement à la Commission de la santé et de la sécurité du travail et le paiement des amendes non acquittées pour des infractions relatives à l'utilisation d'un véhicule lourd. Elle sensibilise les nouveaux transporteurs aux normes de sécurité qu'ils doivent respecter dans le cadre de leurs activités. Elle évalue également les connaissances de ceux qui s'inscrivent pour une première fois à titre de transporteurs de personnes.

La Commission intervient auprès des propriétaires ou des exploitants de véhicules lourds dont le comportement présente un risque pour la sécurité routière ou l'intégrité du réseau routier. Par ses décisions, elle peut leur imposer des conditions visant à corriger les déficiences constatées. Toutefois, lorsqu'aucune mesure ne peut corriger la situation, elle peut interdire à une personne d'exploiter ou de mettre en circulation un véhicule lourd.

En intervenant auprès des propriétaires et des exploitants qui réduisent leurs coûts d'exploitation en ne respectant pas les normes de sécurité ou les normes de charges prévues, la Commission favorise l'équité concurrentielle dans ce secteur d'activité.

Enfin, lorsque la Commission attribue une cote de sécurité « insatisfaisant » à un transporteur, elle peut appliquer cette même cote à tout associé, administrateur ou dirigeant de l'entreprise dont elle estime l'influence déterminante sur les opérations de transport. Ces personnes se voient ainsi interdire l'exploitation ou la mise en circulation un véhicule lourd au Québec.

La Commission peut imposer à un conducteur toute mesure visant à corriger un comportement qu'elle juge déficient au regard de la sécurité routière. Dans les cas où elle considère que l'imposition de mesures ne peut corriger un comportement, elle peut ordonner à la Société de l'assurance automobile du Québec d'interdire à ce conducteur la conduite d'un véhicule lourd.

- **Le transport par taxi**

La Commission applique la Loi concernant les services de transport par taxi, dont les objectifs sont d'accroître la sécurité des usagers ainsi que d'améliorer la qualité et la disponibilité des services offerts dans ce secteur. Elle délivre les permis de propriétaire de taxi en s'assurant notamment que le demandeur a les connaissances et l'expérience requises pour exploiter une entreprise de transport par taxi. En vue de garantir aux usagers des services de qualité et sécuritaires, elle a le pouvoir de révoquer ou de suspendre ces permis. Elle délivre également les permis d'intermédiaire en services de transport par taxi à l'extérieur de l'île de Montréal.

La Commission fixe la tarification des services de transport par taxi et s'assure de l'ajustement approprié des taximètres. Elle a en outre la responsabilité de délimiter le territoire d'une agglomération de taxi et d'établir le nombre maximal de permis de propriétaire de taxi pouvant y être délivrés.

La Commission exerce sa compétence sur l'ensemble du territoire québécois. Tous les titulaires de permis sont soumis aux mêmes normes de qualité et doivent respecter la tarification qu'elle fixe. Les utilisateurs, y compris les touristes, en retirent des bénéfices, car ils sont assurés de payer un prix uniforme, juste et raisonnable pour chaque course.

Enfin, dans le but d'assurer la protection du public, la Commission peut ordonner la suspension du permis d'un chauffeur de taxi ayant été mis en accusation d'une infraction criminelle, jusqu'à ce qu'il ait été jugé par le tribunal compétent. Elle peut également ordonner à la Société de l'assurance automobile du Québec de suspendre le permis de chauffeur de taxi d'un conducteur qui réclame, pour une course, un tarif supérieur à celui qu'elle fixe.

Plus de 8 300 taxis offrent à la population un service de transport régulier ou adapté. Ces taxis sont répartis dans 265 agglomérations et sont accessibles à 7 millions de personnes, soit 92 % de la population du Québec. Les citoyens qui ne résident pas dans ces agglomérations peuvent par ailleurs bénéficier d'un service de taxi offert par les titulaires de permis d'une agglomération voisine.

- **Le transport par autobus**

La Loi sur les transports vise l'accessibilité et la qualité des services de transport par autobus. La Commission délivre aux transporteurs privés des permis en fonction du type de transport effectué. Elle peut suspendre un permis, le révoquer ou établir des restrictions à son exploitation dans les cas où elle constate des manquements de la part du titulaire. Elle peut aussi autoriser ou refuser les changements demandés par les transporteurs relatifs aux parcours, aux horaires, aux fréquences des voyages ou à la tarification.

Le réseau de transport interurbain par autobus est essentiel pour les citoyens puisqu'il relie toutes les régions administratives du Québec et offre une liaison quotidienne entre les grands centres urbains.

- **Le camionnage en vrac**

Pour avoir accès à certains contrats publics, les camionneurs doivent être inscrits au Registre du camionnage en vrac. Ils doivent également être abonnés à un poste de courtage titulaire d'un permis délivré par la Commission. Celle-ci approuve en outre les règlements du poste de courtage afin d'assurer un traitement équitable aux transporteurs qui y sont abonnés. Elle peut vérifier les activités des postes de courtage et intervenir auprès des camionneurs inscrits au registre qui ne respectent pas les règles applicables.

Les interventions de la Commission dans ce secteur favorisent l'attribution des contrats publics aux camionneurs résidant dans la région où sont effectués les travaux.

- **Le transport maritime**

La Commission s'assure que les personnes offrant un service de transport maritime de passagers possèdent le permis requis et s'y conforment. Pour obtenir ce permis, ces dernières doivent démontrer qu'elles détiennent une protection d'assurance appropriée et qu'elles respectent les exigences de Transports Canada en matière d'équipage et d'embarcation. Ces interventions contribuent à la sécurité des usagers de ce type de transport.

- **Le transport ferroviaire**

La Commission contribue à la sécurité du transport ferroviaire offert par les entreprises de chemins de fer locaux en délivrant des certificats d'aptitude à celles qui satisfont aux exigences liées à la sécurité de la voie ferrée et aux assurances. Elle peut également nommer un médiateur ou un arbitre pour régler certains différends entre transporteurs ferroviaires.

Les services de la Commission sont accessibles de différentes façons : en personne dans les bureaux de Québec et de Montréal, par la poste, par télécopieur, par téléphone, par Internet ou auprès de son réseau de mandataires. Tout en conservant les modes de prestation de services traditionnels, la Commission a mis l'accent, au cours des dernières années, sur le développement des services en ligne de son Guichet unique des transporteurs. L'utilisation des services électroniques est en progression. Des augmentations notables ont été enregistrées pour plusieurs services disponibles sur le site Internet.

Le tableau suivant présente le nombre de contacts directs que la Commission a établi avec sa clientèle au cours de l'année financière 2009-2010 :

<b>Appels téléphoniques et visiteurs</b>	
Appels reçus	59 561
Appels traités par le service automatisé	20 632
Appels pris en charge par les préposés	38 929
Visiteurs reçus aux bureaux	6 275

#### **PERSONNEL DE LA COMMISSION**

Au 31 mars 2010, la Commission comptait 122 personnes à son emploi. De l'ensemble de son personnel régulier, 2 % s'était identifié comme une personne handicapée.

MESURES DÉJÀ MISES EN PLACE AFIN DE RÉDUIRE OU D'ÉLIMINER LES SITUATIONS DE HANDICAP

Types d'obstacles	Identification de l'obstacle hypothétique	Mesures mises en place		
<b>Accessibilité physique</b>				
Architecturaux	Difficultés de circuler dans les locaux de la Commission.	La Commission est locataire de locaux qui respectent la section 3,8 du Code national du bâtiment – Canada 1995 intégrant les modifications du Québec pour s'assurer de la conformité de ses locaux en regard des personnes handicapées. Voici les principales normes auxquelles se conforment les propriétaires des immeubles occupés par la Commission des transports :		
		Normes	Édifice de Québec	Édifice de Montréal
		Portes avec mécanisme d'ouverture électrique selon les normes à l'entrée des édifices :		Norme répondue
		Rampe d'accès pour fauteuil roulant selon les normes si l'entrée n'est pas au niveau du trottoir :	Rampe d'accès	Entrée au niveau du trottoir
		Salle de toilette adaptée, au moins au rez-de-chaussée :	Salles de toilette adaptée au rez-de-chaussée et au 7 <sup>e</sup> étage	Salles de toilette adaptée à tous les étages
		Signalisation au moyen du pictogramme international pour les entrées, le stationnement, les salles de toilette et les ascenseurs :		Norme répondue
		Aires de stationnement conformes aux normes et équivalents à un minimum de 1 % des aires disponibles :		Norme répondue
		Ascenseurs munis de commandes avec caractères en braille et de signal sonore indiquant le sens du déplacement (synthétiseur de voix annonçant les étages desservis optionnel) :		Commandes avec caractères en braille et signal sonore
Matériels	Accessibilité à certains équipements ou outils de travail.	Au besoin, la modification du poste de travail a été entreprise afin de fournir des équipements adaptés à des employés de la Commission qui rencontraient des obstacles dans l'accomplissement de leurs tâches (ex. : écran et logiciel adaptés aux incapacités visuelles d'une employée obtenus auprès de l'Institut Nazareth et Louis-Braille, amplificateur téléphonique pour les malentendants pour une employée qui répond aux appels des clients).		

Types d'obstacles	Identification de l'obstacle hypothétique	Mesures mises en place
<b>Accessibilité à l'emploi</b>		
Embauche et maintien en emploi	La représentativité des personnes handicapées au sein de l'effectif de la fonction publique ne reflète pas la disponibilité des personnes handicapées dans la population active.	<p>Inclusion des personnes handicapées dans l'objectif gouvernemental de recrutement de 25 % de membres de groupes cibles sur des emplois réguliers.</p> <p>Poursuite du Plan d'embauche des personnes handicapées au gouvernement du Québec.</p> <p>Lors de processus de recrutement, sensibiliser les gestionnaires à la contribution possible des personnes handicapées.</p> <p>Reddition de compte sur l'atteinte de l'objectif de représentativité au rapport annuel (résultats de la Commission au rapport annuel 2009-2010 : 2 %).</p>
<b>Clientèle</b>		
Clientèle	Méconnaissance des incapacités de la clientèle de la Commission.	<p>En 2006, la clientèle de la Commission a été consultée à l'aide d'un sondage. Le but du sondage était de recueillir des données sur le profil de la clientèle de la Commission ainsi que de connaître les obstacles que les personnes handicapées pourraient rencontrer en entrant en contact avec la Commission. Ce sondage a été adressé à la clientèle qui a contacté la Commission :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- par téléphone ;</li> <li>- en personne ;</li> <li>- lors d'une visite du site Internet.</li> </ul> <p>Des 3 407 personnes qui ont répondu à ce sondage, seulement 14 se sont identifiées comme des personnes handicapées. Sur ces 14 personnes, une seule a mentionné avoir éprouvé une difficulté liée à son handicap. Cette dernière se situait au niveau de la consultation du site Internet de la Commission. En 2007, le site Internet a été amélioré afin de le rendre plus accessible aux personnes handicapées.</p>
<b>Accueil et moyens de communication</b>		
Par téléphone De personne à personne	Difficultés auditives ou de la parole lors de contacts avec la Commission.	<p>En 2009, a été tenue une consultation auprès des préposés aux renseignements à l'aide d'un questionnaire. Le but du questionnaire a été de découvrir si des personnes ayant un handicap auditif ou de parole font partie de la clientèle de la Commission. Les résultats de ce questionnaire indiquent une très faible clientèle ayant un handicap auditif ou de parole. Cette clientèle n'a pas exprimé des difficultés particulières dans la communication avec la Commission.</p> <p>En février 2011, une session d'information a été tenue auprès du personnel du service à la clientèle. Cette session a eu comme objectifs de sensibiliser le personnel à la réalité des personnes handicapées et de déterminer les attitudes et les comportements qui assurent la qualité de service auprès de cette clientèle.</p>
<b>Sensibilisation et formation du personnel</b>		
Attitudes	Le nouveau personnel en contact direct avec la clientèle n'a pas été spécifiquement sensibilisé aux particularités des personnes handicapées.	<p>En 2009, les gestionnaires du service à la clientèle et de l'inspection ont remis une fiche concernant les personnes handicapées aux nouveaux employés en les sensibilisant à l'égard des personnes handicapées.</p> <p>De plus, en 2010, cette fiche a été incluse dans la trousse d'accueil dédiée aux nouveaux employés. Durant l'année 2010-2011, 31 nouveaux employés ont reçu cette fiche de sensibilisation.</p>

Types d'obstacles	Identification de l'obstacle hypothétique	Mesures mises en place
<b>Moyens de communication – Accès aux documents et aux services</b>		
Site Internet	Difficultés lors de la consultation du site Internet de la Commission.	<p>En 2007, le site Internet de la Commission a été amélioré afin de le rendre plus accessible aux personnes handicapées.</p> <p>Le site respecte les normes du groupe d'initiative sur l'accessibilité du Web (WAI). Il permet aux personnes qui vivent avec certains handicaps de naviguer en toute autonomie.</p>
Accès aux documents et aux services offerts par la Commission des transports	Difficultés à l'accès aux documents et aux services offerts par la Commission.	<p>En 2009, ont été ajoutées des questions concernant l'accès aux documents et aux services offerts par la Commission dans le sondage prévu pour recueillir des données sur le profil de la clientèle de la Commission. Ce sondage a été disponible dans le site Internet de la Commission en avril 2009. Des 7 personnes qui ont répondu à ce sondage, seulement 2 se sont identifiées comme des personnes handicapées. Sur ces 2 personnes, une seule est peu satisfaite de l'accès aux documents de la Commission, mais très satisfaite de l'accès aux services offerts par la Commission.</p> <p>Le sondage a été aussi disponible sur le Site Internet tout au long de l'année 2010-2011. Des 4 personnes qui ont répondu à ce sondage, seulement une s'est identifiée comme personne handicapée et elle est assez satisfaite de l'accès aux documents et aux services offerts par la Commission.</p> <p>Durant l'année 2010-2011, aucune plainte n'a été reçue d'une personne handicapée concernant l'accès aux documents et aux services offerts par la Commission.</p>

## IDENTIFICATION DES OBSTACLES À L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

### CRITÈRES D'ÉTABLISSEMENT DES PRIORITÉS

Afin de déterminer quelles seront les mesures à mettre en œuvre dans le cadre du plan d'action 2011-2012, les critères suivants ont été évalués :

Fréquence et volume d'utilisation du service étant jugé comme un obstacle

Degré de gravité des impacts pour les personnes handicapées

Coût de la mesure à mettre en place

Délai prévisible de mise en œuvre

De plus, toutes les mesures mises en place depuis les dernières années indiquent que le profil de la clientèle de la Commission des transports n'a pas changé. Elle est constituée majoritairement de transporteurs qui sont, dans bien des cas, eux-mêmes chauffeurs 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.

### GRILLE DE DÉFINITION DES NIVEAUX DE PRIORITÉ D'ACTION SUR LES OBSTACLES IDENTIFIÉS

Priorité	Définition
n° 1	Obstacle pour lequel une mesure sera prévue dans le cadre du présent plan d'action annuel;
n° 2	Obstacle qui devra être évalué dans le cadre d'un prochain plan d'action annuel.

### IDENTIFICATION DES OBSTACLES ET ÉTABLISSEMENT DES PRIORITÉS D'ACTION

Types d'obstacles	Identification de l'obstacle hypothétique	Priorité
<b>Accueil et moyens de communication</b>		
Attitudes	Le nouveau personnel de la Commission n'a pas été spécifiquement sensibilisé aux particularités des personnes handicapées.	1
Par téléphone De personne à personne	Difficultés de communication lors du contact avec les préposés aux renseignements.	1
<b>Accès aux documents et aux services</b>		
Accès aux documents et aux services offerts par la Commission des transports	Difficultés à l'accès aux documents et aux services offerts par la Commission.	1
Site Internet	Difficultés lors de la consultation du site Internet de la Commission puisque les nouveaux standards gouvernementaux relatifs à l'accessibilité des sites Web aux personnes handicapées n'ont pas encore été appliqués.	2

**PLAN D'ACTION POUR L'ANNÉE FINANCIÈRE 2011-2012**

**IDENTIFICATION DES MESURES POUR LES OBSTACLES DE PRIORITÉ NO 1**

Types d'obstacles	Identification de l'obstacle hypothétique	Moyens à mettre en œuvre	Indicateurs de suivi	Échéancier	Responsable
<b>Accueil et moyens de communication</b>					
Attitudes	Le nouveau personnel de la Commission n'a pas été spécifiquement sensibilisé aux particularités des personnes handicapées.	Sensibilisation du nouveau personnel de la Commission en incluant la fiche concernant les personnes handicapées dans la trousse d'accueil dédié aux nouveaux employés.  Promouvoir la semaine dédiée aux personnes handicapées auprès des employés en mettant une nouvelle dans l'Intranet de la Commission et en apposant des affiches dans la salle à café ainsi qu'à la réception de chaque bureau de la Commission.	Nombre de fiches remises au nouveau personnel.  Nouvelle dans l'Intranet de la Commission  Nombre d'affiches apposées dans la salle à café ainsi qu'à la réception	À l'embauche du nouveau personnel  La semaine dédiée aux personnes handicapées	Direction des services à la gestion  Direction des services à la clientèle et de l'inspection
Par téléphone De personne à personne	Difficultés de communication lors du contact avec le personnel de la Commission.	Session d'information	Tenue d'une session d'information auprès du personnel.	Automne 2011	Direction des services à la gestion
<b>Accès aux documents et aux services</b>					
Accès aux documents et aux services offerts par la Commission des transports	Difficultés à l'accès aux documents et aux services offerts par la Commission.	1. Ajout des questions concernant l'accès aux documents et aux services offerts par la Commission dans le sondage annuel sur la satisfaction des clients.  2. Ajout de l'identification de la personne dans le sondage disponible sur le site Internet de la Commission afin d'assurer un suivi personnalisé des suggestions ou des commentaires. Le sondage peut être complété par : <ul style="list-style-type: none"> <li>• personne handicapée;</li> <li>• les préposés lors d'une visite d'une personne handicapée.</li> </ul> 3. Analyse et suivi nécessaire d'une plainte reçue d'une personne handicapée.	Connaissance de l'opinion des clients handicapés sur l'accès aux documents et aux services offerts par la Commission.  Connaissance de la fréquence et du volume d'utilisation des services de la Commission par des personnes handicapées.  Nombre de plaintes reçues Nombre de plaintes traitées	Hiver 2012  Sondage disponible dans Internet : avril 2011 Analyse du sondage disponible dans Internet : février 2012  Suivi continu	Direction du développement stratégique et des communications  Direction des services à la clientèle et de l'inspection  Direction des services à la clientèle et de l'inspection

**AUTRE ENGAGEMENT**

La Commission s'engage à poursuivre ses efforts en cours en matière d'accès à l'emploi. Advenant l'accueil de nouveaux employés handicapés, la Commission mettrait en œuvre les moyens nécessaires à l'adaptation de l'environnement afin de favoriser l'accueil et l'intégration en emploi de ces personnes.

## MISE EN ŒUVRE ET MESURES DE SUIVI DU PLAN D'ACTION

La Direction des services à la clientèle et de l'inspection est responsable de mettre en œuvre les mesures identifiées dans le présent plan d'action.

Afin d'assurer un suivi rigoureux, de la mise en œuvre des mesures retenues, des indicateurs ont été fixés pour chaque obstacle. De plus, à la rencontre de suivi du groupe de travail en octobre 2011, la coordonnatrice du plan d'action, déposera un état d'avancement des mesures mises en place et, lorsque disponibles, l'atteinte des objectifs. Ainsi, le groupe de travail sera en mesure de suivre l'évolution de la situation et de constater l'atteinte ou non des objectifs visés de manière à réduire les obstacles identifiés.

Afin d'évaluer l'atteinte des résultats du plan d'action 2011-2012, le groupe de travail instauré est mandaté de produire le bilan à la fin de l'année financière, de déterminer les priorités d'action pour l'année suivante ainsi que les mesures retenues pour chacune des priorités ciblées. Il devra se pencher notamment sur les différents éléments stipulés dans la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

Ce groupe de travail est constitué d'un représentant de chaque service concerné de la Commission.

ADOPTION DU PLAN D'ACTION POUR L'ANNEE FINANCIERE 2011-2012

Ce plan d'action est adopté à la date de sa signature.



Daniel Bureau  
Président



Date