



BILAN 2017-2018

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2017-2020

*Commission
des transports*
Québec 

Mai 2018

INTRODUCTION

La Commission des transports du Québec a déposé en 2017 son plan d'action 2017-2020 à l'égard des personnes handicapées. Comme le prévoit l'article 61.1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, la Commission doit faire un bilan annuel des mesures prévues à son plan d'action. Voici donc le bilan des mesures prévues au plan d'action pour l'année 2017-2018, qui couvre la période du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018. On y présente également des mesures non prévues au plan d'action, qui ont été réalisées au cours de cette période.

BILAN DES MESURES DU PLAN D'ACTION POUR L'ANNÉE 2017-2018

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	RÉSULTAT AU 31 MARS 2018	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 destinée aux nouveaux employés un document qui fait la promotion du site <i>Web 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.	Réalisé Tous les nouveaux employés ont reçu l'information concernant le site <i>Web Services accessibles</i> de l'OPHQ. La section de l'intranet de la CTQ qui porte sur les personnes handicapées comprend, outre le lien vers le site <i>Services accessibles</i> , un document produit par la CTQ sur les approches aidantes à l'égard des personnes ayant des incapacités.	En continu

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	RÉSULTAT AU 31 MARS 2018	SUITE À DONNER
	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
	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.	Réalisé	Récurrence annuelle
	Informier 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.	Réalisé	Un rappel du plan d'action et la présentation du bilan sont prévus lors de la SQPH.

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	La CTQ n'a reçu aucune demande ou plainte en lien avec l'accès aux documents et aux services offerts au cours de la période visée.	En continu
--	---	---	--	--	------------

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	RÉSULTAT AU 31 MARS 2018	SUITE À DONNER
			en place pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès aux documents et aux services.		
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.	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
		Promouvoir 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

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	RÉSULTAT AU 31 MARS 2018	SUITE 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 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 la période visée.	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.

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 a acheté des chaises ergonomiques, qui ont une portée inclusive. 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.
---	---	---	---	--	--

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	RÉSULTAT AU 31 MARS 2018	SUITE À DONNER
MOBILITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES (EN LIEN AVEC LA MISSION DE LA CTQ)					
<p>Difficultés d'accès aux services de transport accessibles aux personnes handicapées.</p>	<p>Participer au développement de l'offre de services de transport par taxi accessible aux personnes en fauteuil roulant, en conformité avec la réglementation.</p>	<p>Délivrer les permis de transport par taxi accessible, en fonction des besoins et du contexte.</p>	<p>Nombre de permis pour besoin particulier et de permis réguliers auxquels sont rattachés des véhicules accessibles.</p>	<p>Dans l'exercice de sa mission et en réponse aux demandes qui lui ont été faites, la CTQ a délivré 104 permis de propriétaire de taxi, dont 70 ont été rattachés à un véhicule accessible aux fauteuils roulants, ce qui représente 67 % de l'ensemble des permis délivrés en 2017-2018. Ce nombre comprend 17 permis réguliers et 53 permis pour besoin particulier, qui sont destinés à la desserte exclusive des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite ayant besoin d'assistance, ainsi qu'à leurs accompagnateurs.</p> <p>Au 31 mars 2018, on comptait au total 685 permis actifs rattachés à un véhicule accessible, dont 352 permis réguliers, 332 permis pour besoin particulier et 1 permis pour service spécialisé de transport avec accompagnement des bénéficiaires du réseau de la santé.</p>	<p>En continu</p>

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	RÉSULTAT AU 31 MARS 2018	SUITE À DONNER
	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	Non débuté	L'étude sera réalisée et diffusée en 2020 selon la nouvelle cible établie au Plan stratégique 2018-2023 de la CTQ.
	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.	Non débuté	Échéance prévue : mars 2020.
Manque d'information ou mauvaise compréhension concernant la tarification, ce qui peut engendrer des surcharges tarifaires,	Informer 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,	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 taxi accessible du Bureau du taxi (BTM).	Diffusion du guide dans le site Web de la CTQ	Réalisé Le guide a été révisé et est disponible depuis juin 2017 dans la section sur les tarifs de transport par taxi du site Internet de la CTQ. Il a également été transmis au BTM, qui le rend disponible sur son site Web.	Des révisions du guide sont prévues en temps opportun, notamment à l'occasion de modifications réglementaires ou tarifaires.

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	RÉSULTAT AU 31 MARS 2018	SUITE À DONNER
<p>particulièrement dans le transport des personnes handicapées.</p>	<p>en vue de prévenir les pratiques de surtarification dans le transport des personnes handicapées et à mobilité réduite.</p>			<p>Rappelons que le guide a initialement été présenté aux membres du comité sur le transport par taxi accessible du BTM. Ce comité réunissait notamment des représentants de l'industrie du taxi, de l'OPHQ, du Service de transport adapté de la STM et d'organismes de personnes handicapées, dont Kéroul et le RUTA, qui sont en lien avec de nombreux autres organismes du milieu associatif.</p> <p>Notons par ailleurs que les avis concernant la nouvelle tarification des services de transport par taxi transmis aux titulaires de permis et aux intermédiaires incluent une section qui porte sur l'importance de respecter la tarification.</p>	

AUTRES MESURES RÉALISÉES (NON INSCRITES AU PLAN D'ACTION 2017-2020)

Les mesures suivantes s'ajoutent à celles réalisées en 2017-2018. Elles concernent l'accessibilité aux documents et aux services.

Une représentante de la Commission a participé à l'atelier de formation sur la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*, donné par l'OPHQ le 28 novembre 2017. Elle a par la suite partagé les informations et documents relatifs à la politique au personnel concerné, ce qui a permis d'améliorer les connaissances de la Commission à ce sujet.

La page « Accessibilité » du site Web de la Commission a été bonifiée lors de travaux concernant l'application des standards gouvernementaux sur l'accessibilité du Web. Notons que le site Web respecte dans la mesure du possible les standards gouvernementaux sur l'accessibilité du Web, à l'exception de celui sur l'accessibilité du multimédia, qui ne s'applique pas, la Commission n'ayant pas ce type contenu dans son site.

Par ailleurs, le gouvernement a annoncé en 2015 une stratégie intégrée d'optimisation du Web. Toutefois, un moratoire a été instauré pour tout projet de développement ou de refonte de sites Web en attendant l'adoption de la stratégie. La Commission évaluera les prochains travaux à effectuer à son site Web lorsque la stratégie sera adoptée.