



**2021-2024**

**PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES  
DE LA COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC**

## TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION.....	2
2. PRÉSENTATION DE LA COMMISSION DES TRANSPORTS.....	2
3. ENGAGEMENT DE LA COMMISSION.....	4
4. BILAN DES MESURES PRISES AU COURS DE L'ANNÉE 2020-2021 .....	5
5. PRÉSENTATION DU PLAN D'ACTION 2021-2024.....	11
Les mesures du plan d'action 2021-2024.....	13
6. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION.....	20
7. MISE EN ŒUVRE, SUIVI ET ÉVALUATION DES MESURES DU PLAN D'ACTION.....	21
8. COORDONNATRICE DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES.....	21

## 1. INTRODUCTION

La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (ci-après, la Loi) 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 huitième plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Il s'agit d'un plan triennal, qui couvre la période du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2024, et pour lequel un bilan ainsi qu'une mise à jour seront produits annuellement.

Ce document comprend le bilan de l'année 2020-2021, ainsi que les mesures prévues pour les trois années suivantes. Bon nombre des mesures retenues s'inscrivent dans la continuité des efforts réalisés par la Commission au cours des dernières années. Le plan d'action 2021-2024 s'est aussi enrichi de plusieurs nouvelles mesures.

## 2. PRÉSENTATION DE LA COMMISSION DES TRANSPORTS

La Commission des transports du Québec est un organisme public plurifonctionnel 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 elle effectue des interventions de nature administrative.

Tout d'abord, elle exerce, en tant que tribunal administratif, des pouvoirs de nature quasi judiciaire, en sanctionnant les propriétaires, les exploitants ou les conducteurs de véhicules lourds, le cas échéant, dont le comportement compromet la sécurité des usagers du réseau routier ou l'intégrité de ce dernier.

De plus, elle est appelée à exercer des pouvoirs de sanction dans d'autres domaines du transport, notamment dans le courtage de services de camionnage en vrac et dans le transport rémunéré de personnes par automobile.

Elle agit par ailleurs comme un organisme de régulation économique spécialisé, notamment en délivrant des permis et des autorisations, et en fixant des tarifs, et ce, dans divers secteurs de transport. Ainsi, elle délivre des permis d'autobus, de courtage en services de camionnage en vrac, de transport maritime de passagers ainsi que des certificats d'aptitude ferroviaire. Elle accorde également des autorisations de systèmes de transport sous la responsabilité de répondants, en plus de veiller à ce que ces derniers respectent les obligations qui y sont rattachées.

Enfin, elle remplit des fonctions purement administratives. En l'occurrence, elle tient des registres de transporteurs, d'intermédiaires en services de transport et de répartiteurs, de même qu'elle diffuse de l'information destinée à sa clientèle et au grand public.

Les champs de compétence de la Commission sont les suivants :

- Le transport par véhicule lourd;
- Le camionnage en vrac;
- Le transport par autobus;
- Le transport rémunéré de personnes par automobile;
- Le transport maritime;
- Le transport ferroviaire.

### Le personnel de la Commission

Au 31 mars 2021, la Commission comptait au total 104 employés, en incluant les six personnes ayant un statut occasionnel. 2 % de son personnel était constitué de personnes handicapées.

## La clientèle de la Commission

La clientèle de la Commission des transports est constituée de transporteurs qui sont, dans bien des cas, eux-mêmes conducteurs de véhicules de transport de personnes ou de marchandises. Depuis l'adoption de la Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile, la clientèle comprend également des répartiteurs et des répondants d'un système de transport.

## 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, en vue d'éliminer, de réduire et de prévenir des obstacles que des personnes handicapées sont susceptibles de rencontrer en interagissant avec elle. Le plan d'action est revu chaque année et mis à jour le cas échéant.

### 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 à un environnement similaire 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'interagir 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 »<sup>1</sup>.

#### 4. BILAN DES MESURES PRISES AU COURS DE L’ANNÉE 2020-2021

Le bilan du plan d’action a permis de constater que dans l’ensemble, les mesures prévues pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021, ont été réalisées.

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2021 SUITE À DONNER
<b>SENSIBILISATION DU PERSONNEL AUX PARTICULARITÉS ET AUX BESOINS DES PERSONNES HANDICAPÉES</b>				
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>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  Toutefois, le lien vers le site <i>Services accessibles</i> , qui n’est plus disponible, a été remplacé par celui sur l’autoformation <i>Mieux accueillir les personnes handicapées</i> .

<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.

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2021 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
	Informar le personnel des responsabilités et des actions de la CTQ à l'égard des personnes handicapées.	Diffuser le nouveau plan d'action à l'égard des personnes handicapées.	Dépôt du plan d'action dans le site Web de la CTQ et diffusion d'une actualité à ce sujet dans l'intranet.	Réalisé Récurrence annuelle

#### ACCESSIBILITÉ AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES

Manque de connaissances sur la 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.	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. Ainsi, elle n'a pas eu à mettre en place des mesures d'accommodement.
---	---	---	---	--

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2021 SUITE À DONNER
<b>EMBAUCHE, INTÉGRATION ET MAINTIEN À L'EMPLOI</b>				
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 les candidatures admissibles en priorité aux gestionnaires.
		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.
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.	Réalisé Toutes les demandes reçues ont été satisfaites, incluant celles qui ont été demandées dans le cadre du télétravail.
		Consulter les employés handicapés sur leurs besoins, notamment durant la pandémie et dans le cadre du télétravail, en vue de les accommoder de la meilleure façon possible.	Employés handicapés consultés et, le cas échéant, accommodés selon leurs besoins.	Réalisé Les employés handicapés ont été consultés par leur gestionnaire, et ce, de façon régulière dans le contexte de la pandémie et du télétravail.



OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2021 SUITE À DONNER
<p>Méconnaissance des principes d’ergonomie, ce qui peut engendrer des limitations fonctionnelles, voire des incapacités permanentes.</p>	<p>Prévenir le développement de limitations et d’incapacités.</p>	<p>Offrir, sur demande, un service d’évaluation ergonomique. Des employés sont également formés pour améliorer l’ergonomie des postes de travail.</p> <p>En outre, l’intranet de la CTQ offre une section sur l’ergonomie (qui comprend une documentation abondante).</p>	<p>Disponibilité du service d’ergonomie et de la documentation sur l’ergonomie.</p>	<p>Toutes les demandes reçues ont été satisfaites.</p> <p>De plus, la DRHFM a rendu disponible de la documentation en lien avec l’ergonomie en télétravail aux employés.</p>
<b>AMÉNAGEMENT ET BIENS ACCESSIBLES</b>				
<p>Une grande partie du mobilier des bureaux de la CTQ n’a pas une portée inclusive (accessible au plus grand nombre).</p>	<p>Améliorer l’accessibilité dans les bureaux de la CTQ.</p>	<p>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.</p>	<p>Produits acquis et aménagements respectant les principes d’accessibilité.</p>	<p>La CTQ a été sensibilisée à l’opportunité d’acquérir des meubles ayant une portée inclusive dans ses prévisions d’achat du nouveau mobilier pour la relocalisation du bureau de Montréal.</p>

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2021 SUITE À DONNER
<b>MOBILITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES (EN LIEN AVEC LA MISSION DE LA CTQ)</b>				
<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 ce, avant le 10 octobre 2020, date d'entrée en vigueur de la Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile, qui abolit le régime de permis de propriétaire de taxi.</p>	<p>Nombre de permis pour besoins particuliers et de permis réguliers auxquels sont rattachés des véhicules accessibles.</p>	<p>Réalisé, jusqu'à l'entrée en vigueur de la Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile le 10 octobre 2020, par laquelle les permis de propriétaire de taxi ont été abolis.</p> <p>Entre le 1<sup>er</sup> avril 2020 et le 9 octobre 2020, en réponse aux demandes qui lui ont été faites, la CTQ a délivré 68 permis de propriétaire de taxi, dont 51 ont été rattachés à un véhicule accessible aux fauteuils roulants, ce qui représente 75 % de l'ensemble des permis délivrés au cours de cette période. Ce nombre comprend 9 permis réguliers et 42 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>

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2021 SUITE À DONNER
	<p>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.</p>	<p>Réaliser une nouvelle étude sur le transport par taxi accessible sur l'île de Montréal.</p>	<p>Étude réalisée.</p>	<p>Réalisé</p> <p>La Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile, entrée en vigueur le 10 octobre 2020, a aboli le régime de permis de propriétaire de taxi, ce qui inclut les permis restreints pour besoin particulier. Bien que la CTQ a perdu à cet égard toute juridiction, elle a tout de même décidé de procéder à la réalisation de l'étude initialement prévue au bénéfice de tous les partenaires et acteurs du transport adapté.</p> <p>L'étude a ainsi été réalisée au 31 mars 2021.</p>
	<p>Améliorer les connaissances sur l'évolution des besoins de transport par véhicule accessible.</p>	<p>Webinaire de l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ) sur les impacts et opportunités de la Loi sur le transport rémunéré de personnes par automobile sur le transport adapté.</p>	<p>Participation d'au moins un représentant de la CTQ au webinaire.</p>	<p>Réalisé</p>

## 5. PRÉSENTATION DU PLAN D'ACTION 2021-2024

Le plan d'action présente les mesures retenues pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2021 au 31 mars 2024, 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 en lien avec l'accessibilité des documents et de l'information;
- les obstacles physiques;
- les obstacles sociaux.

### Exigences concernant la détermination d'éléments que doit comporter le plan d'action

La Commission prend en compte les éléments énoncés dans le Décret concernant la détermination d'éléments que doit comporter le plan d'action visé par l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration (décret 655-2021). Adopté au printemps 2021, ce décret vise à prendre en compte les caractéristiques et les besoins des personnes handicapées et qui sont destinés à prévenir et à réduire les obstacles à leur intégration, soit des mesures :

- de promotion;
- d'accessibilité aux services offerts;
- d'accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi;
- d'accessibilité aux immeubles, aux lieux, aux installations;
- d'accessibilité à l'information et aux documents;
- d'adaptation aux situations particulières : situations d'urgence, de santé publique, de sécurité civile;
- d'approvisionnement en biens et en services accessibles;
- d'adaptation dans le cadre de toute autre activité susceptible d'avoir une incidence sur des personnes handicapées;
- de sensibilisation, d'information et de formation du personnel et des mandataires relativement aux mesures prévues au plan d'action ainsi qu'aux mécanismes de suivi et d'évaluation.

Un groupe de travail a été formé pour déterminer les mesures du plan d'action à l'égard des personnes handicapées ainsi que d'en assurer le suivi, l'évaluation et le bilan. Ce groupe de travail comprend la coordonnatrice du plan d'action et des représentants des divers secteurs de la Commission.

SIGLES UTILISÉS	
Commission des transports du Québec	CTQ
Bureau de la présidente et des communications	BPC
Direction des ressources humaines, financières et matérielles	DRHFM
Service à la clientèle	SC
Service de l'optimisation des processus et de l'amélioration continue	SOPAC

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.

## Les mesures du plan d'action 2021-2024

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER	RESPONSABLE
<b>SENSIBILISATION DU PERSONNEL AUX PARTICULARITÉS ET AUX BESOINS DES PERSONNES HANDICAPÉES</b>					
Manque de connaissances des employés, dont ceux en contact avec le public, sur les modes de communications adaptés aux personnes ayant différents types d'incapacité.	Sensibiliser les nouveaux employés aux particularités et aux besoins des personnes handicapées.	Inclure dans la trousse destinée aux nouveaux employés de l'information qui fait la promotion de l'autoformation de l'OPHQ <i>Mieux accueillir les personnes handicapées</i> .  Un lien vers cette formation figure dans la section de l'intranet qui porte sur les personnes handicapées.	Pourcentage du nouveau personnel ayant reçu l'information.	En continu, lors de l'accueil des nouveaux employés	DRHFM
Manque de sensibilisation et de connaissance du personnel sur les particularités et les besoins des personnes handicapées.	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 et affiches et dépliants sur la SQPH diffusés dans les deux bureaux de la CTQ.	Du 1 <sup>er</sup> au 7 juin de chaque année	BPC
	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	BPC

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER	RESPONSABLE
	<p>Informer le personnel des responsabilités et des actions de la CTQ à l'égard des personnes handicapées.</p>	<p>Diffuser le nouveau plan d'action et son bilan annuel.</p>	<p>Dépôt du plan d'action et, le cas échéant, de sa mise à jour, ainsi que du bilan annuel dans le site Web de la CTQ, et diffusion d'une actualité à ce sujet dans l'intranet.</p>	<p>Annuellement</p>	<p>BPC</p>
<p>Connaissances incomplètes des exigences découlant de l'article 61.1 de la Loi qui porte sur le plan d'action à l'égard des personnes handicapées.</p>	<p>Prendre connaissance des nouvelles exigences qui découlent du décret 655-2021.</p>	<p>Assister à la séance d'information de l'OPHQ sur le nouveau décret 655-2021 concernant la détermination des éléments que doit comporter le plan d'action visé par l'article 61.1 de la Loi.</p>	<p>Participation de la coordonnatrice du plan d'action à la séance d'information.</p>	<p>Juin 2021</p>	<p>BPC</p>
	<p>Faire connaître les exigences du décret 655-2021 aux membres du groupe de travail sur le plan d'action en vue d'en tenir compte dans la détermination des mesures.</p>	<p>Informer les personnes concernées des éléments que doit comporter le plan d'action en vertu de l'article 61.1 de la Loi.</p>	<p>Information donnée aux personnes concernées par le plan d'action.</p> <p>Promotion faite pour déterminer, le cas échéant, de nouvelles mesures en lien avec les exigences du décret.</p>	<p>À la suite de la séance d'information sur le décret</p>	<p>BPC</p>

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER	RESPONSABLE
	Mettre à jour les connaissances portant sur l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.	Assister à la formation sur l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées de l'OPHQ.	Participation de la coordonnatrice du plan d'action à la formation.	Octobre 2021	BPC

#### ACCESSIBILITÉ AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES

Manque de connaissances concernant l'accès aux documents et aux services offerts.	Rafraîchir et perfectionner les connaissances sur l'accès aux documents et aux services offerts au public.	Assister à la séance de formation sur l'accès aux documents et aux services offerts au public.	Participation de la coordonnatrice du plan d'action à la formation.	Février 2022	BPC
	Outiller la CTQ sur les façons de traiter une demande d'accès à un document ou à un service offert au public pour les personnes handicapées.	Rendre disponible et promouvoir une fiche aide-mémoire expliquant comment traiter une demande d'accès à un document ou à un service offert au public pour les personnes handicapées.	Fiche disponible et promotion faite auprès du personnel concerné.	Mars 2022	BPC
	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	BPC



OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER	RESPONSABLE
Difficultés de compréhension et de communication pour les personnes ayant un handicap auditif dans le cadre du processus d'audience.	Permettre aux personnes malentendantes convoquées à titre de partie ou de témoin à une audience de suivre les procédures ou le déroulement de celle-ci.	Offrir, sur demande, un service d'interprète en langue des signes à une partie ou à un témoin dont la surdité l'empêche de suivre les procédures ou le déroulement d'une audience <sup>2</sup> .	Demandes reçues et auxquelles un service d'interprète a été fourni.	Selon les demandes reçues	BPC

#### 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

2. L'offre d'un service d'interprète pour les personnes malentendantes est également prévue dans la Politique linguistique de la Commission des transports du Québec.

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER	RESPONSABLE
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
		Consulter les employés handicapés sur leurs besoins, notamment durant la pandémie et dans le cadre du télétravail, en vue de les accommoder de la meilleure façon possible.	Employés handicapés consultés.  Le cas échéant, accommodements apportés selon les besoins.	En continu	DRHFM et SC
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

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER	RESPONSABLE
<b>AMÉNAGEMENT ET BIENS ACCESSIBLES</b>					
Une grande partie du mobilier des bureaux de la CTQ n'a pas une portée inclusive (accessible au plus grand nombre).	À l'occasion du projet de déménagement du bureau de Montréal, promouvoir l'acquisition de produits ayant une portée inclusive.	Rappel de la documentation concernant l'approvisionnement accessible à la DRHFM en vue d'améliorer ses connaissances à ce sujet et d'en tenir compte dans l'acquisition du nouveau mobilier.	Documentation transmise.  Produits acquis et aménagements respectant les principes d'accessibilité.	Printemps 2022	DRHFM
<b>ACCESSIBILITÉ AUX IMMEUBLES, AUX LIEUX ET AUX INSTALLATIONS</b>					
Une grande partie du mobilier des bureaux de la CTQ n'a pas une portée inclusive (accessible au plus grand nombre).	À l'occasion du projet de déménagement du bureau de Montréal, promouvoir l'acquisition de produits ayant une portée inclusive.	Rappel de la documentation concernant l'approvisionnement accessible à la DRHFM en vue d'améliorer ses connaissances à ce sujet et d'en tenir compte dans l'acquisition du nouveau mobilier.	Documentation transmise.  Meubles ou produits acquis respectant les principes d'accessibilité.	Printemps 2022	BPC et DRHFM
Le nouvel immeuble et les nouveaux locaux du bureau de Montréal pourraient comporter des difficultés d'accès aux personnes handicapées.	En prévision du déménagement du bureau de Montréal, s'assurer de l'accessibilité des personnes handicapées au nouvel immeuble.	En collaboration avec la Société québécoise des infrastructures (SQI), veiller au respect des normes d'accessibilité de l'immeuble.	Communications avec la SQI.  Vérifications effectuées pour s'assurer du respect des normes d'accessibilité de l'immeuble.	Selon les étapes du projet de la relocalisation	DRHFM

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER	RESPONSABLE
	Permettre aux personnes handicapées de circuler aisément dans les nouveaux locaux du bureau de Montréal.	Lors de sa conception et de sa mise en œuvre, porter une attention particulière au projet d'aménagement intérieur pour s'assurer qu'il correspond aux besoins des personnes handicapées (personnel et visiteurs) et qu'il respecte les normes en vigueur.	Sensibilisation effectuée auprès des personnes concernées par le réaménagement intérieur. Vérification du respect des normes de conformité et d'un aménagement des locaux répondant aux besoins des personnes handicapées.	Selon les étapes du projet d'aménagement	DRHFM
<b>ADAPTATION AUX SITUATIONS PARTICULIÈRES</b>					
Risques pour la santé et la sécurité des personnes handicapées en cas d'évacuation de l'immeuble.	Assurer la sécurité des personnes handicapées en cas d'évacuation des lieux.	En raison du télétravail, les mesures d'urgence doivent être modifiées. La CTQ est en attente des nouvelles orientations qui devront être appliquées.	Ajustement des mesures à la suite des orientations.	Un échéancier sera fixé à la réception des orientations	DRHFM
<b>MOBILITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES (EN LIEN AVEC LA MISSION DE LA CTQ)</b>					
Manque d'information ou mauvaise compréhension concernant la tarification, ce qui peut engendrer des surcharges tarifaires, particulièrement dans le transport des personnes handicapées.	S'assurer que les intervenants du transport par taxi soient informés adéquatement des tarifs établis par la Commission, en vue de prévenir les pratiques de surtarification.	Rappeler l'importance de respecter les tarifs établis par la Commission dans les avis transmis aux intervenants de l'industrie à la suite d'un changement tarifaire.	Avis transmis aux intervenants concernés qui comportent un rappel du respect de la tarification de la Commission.	À chaque changement des tarifs établis par la Commission	SOPAC

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER	RESPONSABLE
<p>Le modèle des autocollants dans les taxis pourrait ne plus être adéquat sur le plan de l'accessibilité visuelle pour les personnes dont l'acuité visuelle est imparfaite lors d'un prochain changement tarifaire impliquant une quantité plus importante de renseignements à transmettre à la clientèle.</p>	<p>Sensibiliser la CTQ aux enjeux d'accessibilité visuelle des produits d'information (autocollants) dans les taxis.</p>	<p>Dans l'éventualité d'un changement tarifaire donnant lieu, par exemple, à des tarifs variables selon différents paramètres, revoir la conception de l'autocollant en s'assurant qu'il demeure accessible visuellement.</p>	<p>Nouvel autocollant conçu en s'assurant qu'il demeure accessible visuellement.</p>	<p>À la suite du prochain changement tarifaire, s'il en est</p>	<p>SOPAC, BPC</p>

## 6. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

Le plan d'action 2021-2024 a été approuvé par la présidente de la Commission des transports du Québec, M<sup>e</sup> France Boucher, ainsi que par le comité de direction de la Commission. On peut le consulter dans la section « Publications » du site Web de la Commission ([www.ctq.gouv.qc.ca](http://www.ctq.gouv.qc.ca)).

## 7. MISE EN ŒUVRE, SUIVI ET ÉVALUATION DES MESURES DU PLAN D'ACTION

La coordonnatrice du plan d'action à l'égard des personnes handicapées assure la mise en œuvre, le suivi, l'évaluation et le bilan des mesures du plan d'action, de concert avec l'ensemble des directions et services de la Commission.

## 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<sup>me</sup> Joanne St-Laurent, du Bureau de la présidente et des communications. Elle agit également à titre de coordonnatrice de services aux personnes handicapées et de répondante auprès de l'Office des personnes handicapées du Québec.

Toute demande à ce sujet peut être adressée à :

Joanne St-Laurent  
Bureau de la présidente et des communications  
545, boulevard Crémazie est, 10<sup>e</sup> étage,  
Bureau 1000  
Montréal (Québec) H2M 2V1  
Téléphone : 1 888 461-2433  
Courriel : [joanne.st-laurent@ctq.gouv.qc.ca](mailto:joanne.st-laurent@ctq.gouv.qc.ca)