



2024-2027

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

## TABLE DES MATIÈRES

<b>1. INTRODUCTION.....</b>	<b>2</b>
<b>2. PRÉSENTATION DE LA COMMISSION DES TRANSPORTS .....</b>	<b>2</b>
<b>3. ENGAGEMENT DE LA COMMISSION .....</b>	<b>3</b>
<b>4. BILAN DES MESURES PRISES AU COURS DE L'ANNÉE 2023-2024 .....</b>	<b>4</b>
<b>5. PRÉSENTATION DU PLAN D'ACTION 2024-2027 .....</b>	<b>11</b>
<b>5. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION .....</b>	<b>19</b>
<b>6. COORDONNATRICE DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES .....</b>	<b>19</b>

## 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 a présenté son neuvième 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 2024 au 31 mars 2027, et pour lequel un bilan ainsi qu'une mise à jour sont produits annuellement.

Ce document comprend le bilan de l'année 2023-2024, 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 2024-2027 s'est aussi enrichi de 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.

Elle exerce tout d'abord, 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. Elle est aussi appelée à exercer des pouvoirs de sanction dans d'autres domaines du transport, soit le transport par autobus, le courtage de services de camionnage en vrac et le transport rémunéré de personnes par automobile.

La Commission agit par ailleurs comme un organisme de régulation économique spécialisé en délivrant des permis et des autorisations, de même qu'en fixant des tarifs. Ainsi, elle délivre des permis de transport par 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. Depuis peu, elle fixe des cibles quant au nombre de véhicules à faibles émissions que devront atteindre, d'ici 2030, les répondants autorisés et les répartiteurs enregistrés.

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.

La Commission relève de la ministre des Transports et de la Mobilité durable. Nommés par le gouvernement du Québec, ses membres agissent, dans le cadre de leurs fonctions, avec célérité, indépendance et impartialité, en conformité avec leur code d'éthique. Les processus décisionnels et administratifs de la Commission sont également soutenus par environ une centaine de personnes nommées en vertu de la Loi sur la fonction publique.

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.

### La clientèle de la Commission

La clientèle de la Commission des transports est en grande partie constituée de propriétaires et d'exploitants de véhicules lourds. 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 son plan d'action, la Commission affirme 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.

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.

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.

Un groupe de travail propose les mesures du plan d'action à l'égard des personnes handicapées et en assure le suivi. Ce groupe de travail comprend notamment la coordonnatrice du plan d'action.

## Personnes visées par le plan d'action

Le 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 2023-2024

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEURS	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2024 SUITE À DONNER
<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	Réalisé Récurrence annuelle
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 Commission (CTQ).	Nouvelle dans l'intranet sur la SQPH et 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

1. Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, RLRQ chapitre E-20.1.

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEURS	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2024 SUITE À DONNER
	Obtenir des informations d'actualités en vue d'améliorer les connaissances sur les particularités et les besoins des personnes handicapées.	Abonnement de la nouvelle coordonnatrice du plan d'action à l'égard des personnes handicapées au cyberbulletin Expresso-O de l'OPHQ.	Abonnement	Réalisé
	Informier le personnel des responsabilités et des actions de la CTQ à l'égard des personnes handicapées.	Diffuser le nouveau plan d'action et son bilan annuel.	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	Réalisé Récurrence annuelle
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.	Améliorer les connaissances de la nouvelle coordonnatrice du plan d'action à l'égard des personnes handicapées.	Assister à la prochaine 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 l'égard des personnes handicapées à la formation	Réalisé
<b>ACCESSIBILITÉ AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES</b>				
Manque de connaissances concernant l'accès aux documents et aux services offerts.	Améliorer les connaissances de la nouvelle coordonnatrice du plan d'action à l'égard des personnes handicapées sur les exigences concernant l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.	Assister à la prochaine formation sur la politique gouvernementale. « L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées ».	Participation de la coordonnatrice du plan d'action à la formation	Réalisé en mars 2024

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEURS	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2024 SUITE À DONNER
	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.	Mise à jour de la fiche, s'il y a lieu, et en faire la promotion auprès du personnel concerné.	Réalisé La CTQ a mis à jour la fiche afin de respecter les changements à la Loi sur la protection des renseignements personnels (PRP).
	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.
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.	La CTQ n'a reçu aucune demande de service d'interprète en langue des signes au cours de la période visée.

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	INDICATEURS	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2024 SUITE À DONNER
Difficultés d'accès des personnes malvoyantes ou handicapées visuelles à des documents de la CTQ.	Permettre aux personnes ayant un handicap visuel d'avoir accès au rapport annuel de gestion de la CTQ, qui fait état de ses réalisations et des résultats de ses engagements.	Faire produire une version accessible du rapport annuel de gestion de la CTQ.	Version accessible, sur demande, du document PDF du rapport annuel	Réalisé Récurrence annuelle
<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.
		Diffuser le nouveau programme d'accès à l'égalité en emploi (2023-2028) du SCT auprès des gestionnaires. Le programme comprend des cibles de représentativité à atteindre d'ici le 31 mars 2028 pour les personnes handicapées.	Diffusion du programme auprès des gestionnaires	Réalisé Le nouveau programme d'accès à l'égalité en emploi (2023-2028) du SCT a été présenté aux gestionnaires.

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEURS	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2024 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 reçue
		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.	Aucune demande reçue
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 reçues ont été satisfaites.  De plus, la Direction des ressources humaines et matérielles (DRHM) a rendu disponible de la documentation en lien avec l'ergonomie en télétravail aux employés et en fait désormais la promotion sur l'intranet et lors de l'accueil de nouveaux employés.

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEURS	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2024 SUITE À DONNER
<b>AMÉNAGEMENT ET BIENS ACCESSIBLES</b>				
Une partie du mobilier des bureaux de la CTQ n'a pas une portée inclusive (accessible au plus grand nombre).	Favoriser l'acquisition de produits ayant une portée inclusive.	Rappel de la documentation concernant l'approvisionnement accessible à la DRHM en vue d'améliorer ses connaissances à ce sujet et d'en tenir compte dans l'acquisition du nouveau mobilier.	Rappel effectué ainsi que meubles ou produits acquis et aménagements respectant les principes d'accessibilité.	Réalisé en continu Un courriel de rappel contenant la documentation a été envoyé à la responsable des ressources matérielles durant la période visée.
<b>ACCESSIBILITÉ AUX IMMEUBLES, AUX LIEUX ET AUX INSTALLATIONS</b>				
Les édifices dans lesquels l'organisation a ses bureaux pourraient comporter des difficultés d'accès aux personnes handicapées.	S'assurer en tout temps de l'accessibilité des personnes handicapées aux immeubles.	Aviser la Société québécoise des infrastructures (SQI) sans tarder de toutes difficultés rencontrées en lien avec les problèmes d'accessibilité.	Suivis avec la SQI	Réalisé en continu Une intervention a été faite pour le bureau de Québec durant la période visée.
<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.	Réviser les plans de mesures d'urgence (PMU) des bureaux de Québec et de Montréal en fonction des mouvements de personnel et des besoins des personnes handicapées et à mobilité réduite pour ainsi mettre à jour au besoin le nom des personnes ayant besoin d'assistance.	Mise à jour effectuée	Réalisé La CTQ a mis à jour les PMU de façon continue durant la période visée, en fonction des mouvements de personnel.

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEURS	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2024 SUIVE À DONNER
<b>MOBILITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES (EN LIEN AVEC LA MISSION DE LA CTQ)</b>				
<p>Manque d'information ou mauvaise compréhension concernant la tarification, ce qui peut engendrer des surcharges tarifaires, particulièrement dans le transport des personnes handicapées.</p>	<p>S'assurer que les intervenants du transport par taxi soient informés adéquatement des tarifs établis par la CTQ, en vue de prévenir les pratiques de surtarification.</p>	<p>Rappeler l'importance de respecter les tarifs établis par la CTQ dans les avis transmis aux intervenants de l'industrie à la suite d'un changement tarifaire.</p>	<p>Avis transmis aux intervenants concernés qui comportent un rappel du respect de la tarification de la CTQ.</p>	<p>La CTQ n'a pas modifié les tarifs en matière de transport rémunéré de personnes par automobile au cours de la période visée.</p>
<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.</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>S'assurer que les autocollants demeurent accessibles lors des réimpressions.</p>	<p>Autocollant accessible visuellement</p>	<p>Réalisé en continu</p>

## 5. PRÉSENTATION DU PLAN D'ACTION 2024-2027

### 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.

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEURS	ÉCHÉANCIER
<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
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 Commission (CTQ).	Nouvelle dans l'intranet sur la SQPH et affiches et dépliants sur la SQPH diffusés dans les deux bureaux de la CTQ.	Annuellement
	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, offrir une formation, diffuser des capsules d'information et de sensibilisation dans l'intranet.	Capsules diffusées dans l'intranet.	Annuellement
	Informer le personnel des responsabilités et des actions de la CTQ à l'égard des personnes handicapées.	Diffuser le nouveau plan d'action et son bilan annuel.	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.	Annuellement
	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.	Lorsqu'il y a de nouvelles dispositions à appliquer

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEURS	ÉCHÉANCIER
<b>ACCESSIBILITÉ AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES</b>				
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.	Lorsqu'il y a de nouvelles dispositions à appliquer
	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.	Mise à jour de la fiche, s'il y a lieu, et en faire la promotion auprès du personnel concerné.	En continu
	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.	Annuellement
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>3</sup> .	Demandes reçues et auxquelles un service d'interprète a été fourni.	En continu

3. 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	INDICATEURS	ÉCHÉANCIER
Difficultés d'accès des personnes malvoyantes ou handicapées visuelles à des documents de la CTQ.	Permettre aux personnes ayant un handicap visuel d'avoir accès au rapport annuel de gestion de la CTQ, qui fait état de ses réalisations et des résultats de ses engagements.	Faire produire une version accessible du rapport annuel de gestion de la CTQ.	Version accessible, sur demande, du document PDF du rapport annuel.	Annuellement
Méconnaissance des services offerts par la CTQ aux personnes handicapées.	Mieux informer les personnes handicapées de l'engagement de la CTQ de répondre à leurs besoins d'assistance ou d'accommodement dans leurs démarches auprès d'elle.	Faire part dans la Déclaration de services aux citoyens (DSC) de l'engagement de la CTQ d'assister les personnes handicapées en lien avec leurs besoins particuliers et de l'accessibilité de ses bureaux aux personnes à mobilité réduite.	Mentions faites à ce sujet dans la DSC.	En continu
<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	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.	Transmission systématique aux gestionnaires des candidatures reçues de personnes handicapées qualifiées.	En continu

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEURS	ÉCHÉANCIER
	représentativité du personnel handicapé.	Promouvoir le nouveau programme d'accès à l'égalité en emploi (2023-2028) du SCT auprès des gestionnaires. Le programme comprend des cibles de représentativité à atteindre d'ici le 31 mars 2028 pour les personnes handicapées.	Rappel du programme aux gestionnaires	Annuellement jusqu'au 31 mars 2028
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
		Consulter les employés handicapés sur leurs besoins, notamment 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
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

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEURS	ÉCHÉANCIER
Les connaissances de la CTQ en matière d'intégration pourraient être incomplètes.	Parfaire les connaissances du personnel de la DRHM concernant l'intégration des personnes handicapées et l'aménagement des postes de travail.	Promouvoir auprès de la DRHM les formations en ligne sur ces sujets offertes dans le catalogue d'apprentissage LinkedIn.	Participation des conseillères en ressources humaines à la formation sur le recrutement des personnes en situation de handicap.	2024 - 2025
<b>AMÉNAGEMENT ET BIENS ACCESSIBLES</b>				
Les connaissances de la CTQ en matière d'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées pourraient être incomplètes ou désuètes.	Assurer la mise à jour des connaissances de la CTQ en cette matière.	Rappel de la documentation concernant l'approvisionnement accessible à la DRHM en vue d'avoir des connaissances à jour et de leur rappeler les obligations sur le sujet.	Documentation transmise	Annuellement et lorsqu'il y a de nouvelles dispositions à appliquer
Une partie du mobilier des bureaux de la CTQ n'a pas une portée inclusive (accessible au plus grand nombre).	Favoriser l'acquisition de produits ayant une portée inclusive.	Rappel de la documentation concernant l'approvisionnement accessible à la DRHM en vue d'en tenir compte dans l'acquisition de nouveau mobilier.	Meubles ou produits acquis et aménagements respectant les principes d'accessibilité.	En continu
<b>ACCESSIBILITÉ AUX IMMEUBLES, AUX LIEUX ET AUX INSTALLATIONS</b>				
Les édifices dans lesquels l'organisation a ses bureaux pourraient comporter des difficultés d'accès aux personnes handicapées.	S'assurer en tout temps de l'accessibilité des personnes handicapées aux immeubles.	Aviser la SQI sans tarder de toutes difficultés rencontrées en lien avec les problèmes d'accessibilité.	Suivis avec la SQI	En continu

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEURS	ÉCHÉANCIER
	Permettre aux personnes handicapées de circuler aisément dans les bureaux.	Porter une attention particulière aux aires de circulation pour s'assurer qu'ils soient bien dégagés et éclairés.	Rappel aux représentants en santé et sécurité d'inspecter les espaces destinés au personnel et aux visiteurs, afin d'identifier et d'éliminer les risques de lésions et de dangers.	En continu
<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.	Réviser les plans de mesures d'urgence (PMU) des bureaux de Québec et de Montréal en fonction des mouvements de personnel et des besoins des personnes handicapées et à mobilité réduite pour ainsi mettre à jour au besoin le nom des personnes ayant besoin d'assistance.	Mise à jour effectuée	En continu

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEURS	ÉCHÉANCIER
<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 CTQ, en vue de prévenir les pratiques de surtarification.	Rappeler l'importance de respecter les tarifs établis par la CTQ 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 CTQ.	Lors de changement tarifaire
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.	Sensibiliser la CTQ aux enjeux d'accessibilité visuelle des produits d'information (autocollants) dans les taxis.	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.	Nouvel autocollant conçu en s'assurant qu'il demeure accessible visuellement.	
		S'assurer que les autocollants demeurent accessibles lors des réimpressions.	Autocollant accessible visuellement	En continu

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

Le Plan d'action 2024-2027 à l'égard des personnes handicapées a été adopté par la présidente de la Commission des transports du Québec, M<sup>e</sup> France Boucher. Il est diffusé dans la section « Publications » du site Web de la CTQ ([www.ctq.gouv.qc.ca](http://www.ctq.gouv.qc.ca)).

## 6. 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> Mariama Bakary, de la Direction des ressources humaines et matérielles. 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 :

M<sup>me</sup> Mariama Bakary

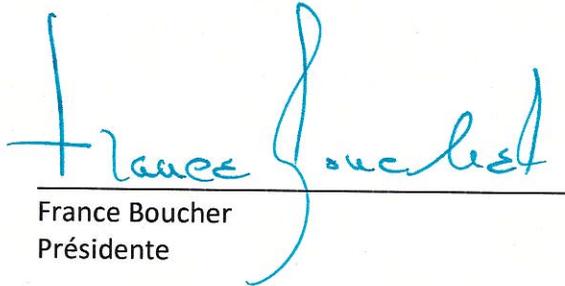
Direction des ressources humaines et matérielles

140, boulevard Crémazie Ouest, 11<sup>e</sup> étage, Bureau 1100

Montréal (Québec) H2P 1C3

Téléphone : région de Montréal : 514 873-6424, ailleurs : 1 888 461-2433

Courriel : [mariama.bakary@ctq.gouv.qc.ca](mailto:mariama.bakary@ctq.gouv.qc.ca)

  
France Boucher  
Présidente

  
Date