

Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées 2006

TABLE DES MATIÈRES

<u>AVANT-PROPOS</u>	<u>3</u>
---------------------	----------

<u>OBJECTIFS POURSUIVIS</u>	<u>4</u>
-----------------------------	----------

<u>PORTRAIT DE LA COMMISSION DES TRANSPORTS</u>	<u>5</u>
---	----------

<u>MESURES DÉJÀ MISES EN PLACE AFIN DE RÉDUIRE OU D'ÉLIMINER LES SITUATIONS DE HANDICAP</u>	<u>7</u>
---	----------

<u>IDENTIFICATION DES OBSTACLES À L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES</u>	<u>9</u>
---	----------

<u>PLAN D'ACTION POUR L'ANNÉE 2006</u>	<u>10</u>
--	-----------

AVANT-PROPOS

PÉRIODE DE RÉFÉRENCE

Le présent plan d'action couvre la période du 1^{er} janvier 2006 au 31 décembre 2006.

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 »¹.

Mise en garde

La clientèle de la Commission est constituée majoritairement de transporteurs qui sont fréquemment eux-mêmes chauffeurs de véhicules de transport de personnes ou de marchandises (taxi, camion, autobus, etc.). 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. Toutefois, la Commission n'est pas en mesure de déterminer si des personnes ayant des incapacités requièrent des services de la Commission pour le compte de transporteurs. Cet état de fait a d'ailleurs influencé les orientations présentées dans le présent plan d'action.

DISPONIBILITÉ DU PLAN D'ACTION

Le présent plan d'action peut être téléchargé à partir du site Internet de la Commission des transports (www.ctq.gouv.qc.ca). Aussi, la Commission transmettra une copie imprimée du document à toute personne en faisant la demande.

COORDONNATRICE DE SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Toute demande de services en lien avec le présent plan d'action pourra être adressée à madame Marie-Michelle Cantin aux coordonnées suivantes :

Téléphone : 1 888 461-2433

Courriel : marie-michelle.cantin@ctq.gouv.qc.ca

¹ 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^{er} juillet 2005, [Québec], Éditeur officiel du Québec, chapitre I, art. 1, par. g.

OBJECTIFS POURSUIVIS

Par le présent plan d'action, la Commission souhaite agir sur les éléments de l'environnement, dans ses dimensions sociales et physiques, afin de réduire ou d'éliminer des obstacles que des personnes ayant des incapacités 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 :

Accessibilité universelle : favoriser l'utilisation similaire des possibilités offertes par un environnement pour tous les usagers.

Accommodement raisonnable : tendre vers des moyens entraînant un traitement identique sans occasionner de contraintes excessives.

PORTRAIT DE LA COMMISSION DES TRANSPORTS

MISSION & SECTEURS D'ACTIVITÉS

La Commission des transports du Québec est un organisme de régulation dont les activités visent à accroître la sécurité routière et la vitalité économique du transport de personnes et de marchandises.

Les services offerts sont diversifiés et couvrent plusieurs secteurs de transport :

Le transport par véhicule lourd

En encadrant l'ensemble des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds et en intervenant auprès de certains d'entre eux, la Commission contribue à accroître la sécurité du public sur le réseau routier. Elle contribue en outre à la protection du réseau routier dans une perspective de développement durable ainsi qu'au maintien de l'équité concurrentielle. Pour atteindre ces objectifs, elle utilise différents moyens tels le contrôle de la conformité aux lois applicables aux personnes tenues de s'inscrire au registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, l'évaluation des connaissances de ceux qui s'inscrivent pour une première fois à titre de transporteurs de personnes et la sensibilisation de l'ensemble des transporteurs à l'importance de la sécurité. Elle intervient également auprès des propriétaires ou des exploitants de véhicules lourds à risque de différentes façons qui vont de l'accompagnement à l'imposition de mesures ou de sanctions, en passant par le suivi en entreprise. Compte tenu que les comportements à risque de certains transporteurs peuvent avoir des effets sur l'ensemble de la population, ce sont tous les Québécois qui bénéficient des interventions effectuées par la Commission dans ce secteur.

Le transport par taxi

La Loi concernant les services de transport par taxi vise à accroître la sécurité des usagers ainsi qu'à améliorer la qualité et la disponibilité des services offerts dans ce secteur. La Loi autorise notamment la Commission à délivrer des permis de propriétaires de taxi ou d'intermédiaire en service de transport par taxi, à fixer la tarification applicable au transport par taxi et à délimiter les territoires autorisés. La Commission est également responsable de s'assurer de l'ajustement approprié des taximètres et elle peut intervenir auprès des personnes qui utilisent des véhicules non sécuritaires.

Le transport par autobus

La Loi sur les transports vise, entre autres, à garantir l'accessibilité et la qualité des services de transport par autobus. La Commission délivre des permis en fonction du type de transport effectué et reçoit pour dépôt la tarification de certains services de transport. Elle peut autoriser les changements de parcours, d'horaires et de fréquences des voyages. Elle peut également suspendre un permis, le révoquer ou établir des restrictions à son exploitation. Les interventions de la Commission dans ce secteur sont importantes, notamment parce que le service de transport interurbain est le seul service de transport en commun reliant l'ensemble des régions du Québec.

Le camionnage en vrac

Afin d'obtenir un accès privilégié à certains contrats publics, les camionneurs inscrits au Registre du camionnage en vrac doivent être abonnés à un poste de courtage titulaire d'un permis de la Commission. Cette dernière s'assure de la représentativité du poste de courtage qui demande un permis et délivre ce permis ou le renouvelle lorsqu'elle considère que le code de déontologie et les règlements généraux du poste permettent que les transporteurs qui y sont abonnés soient traités de façon équitable.

La Commission peut notamment enquêter sur la gestion d'un organisme de courtage ou sur ses activités, établir les zones de courtage et radier un camionneur du Registre du camionnage en vrac. Ses interventions favorisent l'emploi et le développement économique dans toutes les régions du Québec, en soutenant une répartition régionale équitable des contrats publics. Elles contribuent également à maintenir des relations harmonieuses sur les chantiers de construction du réseau routier.

Le transport maritime

Par son programme d'inspection, la Commission s'assure que les personnes offrant un service de transport maritime de passagers détiennent le permis requis et s'y conforment. Pour que la Commission leur délivre un permis, ces personnes doivent détenir une protection d'assurance appropriée en plus de satisfaire aux exigences de Transports Canada en matière d'équipage et d'embarcation. Les interventions de la Commission 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.

Par ailleurs, la Commission fournit des services administratifs à sa clientèle ainsi que de l'information nécessaire aux différents transporteurs. Ces services sont accessibles par téléphone, par courrier, par son réseau de mandataires ou en personne dans les bureaux de la Commission. Plusieurs sont également accessibles en ligne dans le site Internet de la Commission, par le Guichet unique des transporteurs, ainsi que dans le Portail gouvernemental de services aux entreprises. Le tableau suivant présente le nombre de contacts que la Commission a établi avec la clientèle au cours de l'année financière 2004-2005 :

Appels téléphoniques et visiteurs	
Appels reçus	89 526
Appels traités par le service automatisé	38 104
Appels pris en charge par les préposés	51 422
Visiteurs reçus aux bureaux	7 715
Visiteurs du site Internet	200 891

PERSONNEL DE LA COMMISSION

Au 29 avril 2005, la Commission comptait 151 personnes à son emploi. Ceux-ci sont répartis presque également dans deux établissements, situés à Québec et à Montréal. De l'ensemble de son personnel, 2,6 % 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		
Accessibilité physique				
Architecturaux	Difficultés de circuler dans les locaux de la Commission.	La Commission est locataire de locaux gérés par la Société immobilière du Québec. Cette dernière se réfère à 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 ^e 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 équivalentes 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	Difficultés d'utiliser ou d'accéder à certains équipements ou outils de travail.	Au besoin, des démarches d'adaptation du poste de travail ont été entreprises 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).		



Types d'obstacles	Identification de l'obstacle hypothétique	Mesures mises en place
Accueil et moyens de communication		
Par téléphone De personne à personne	Difficultés de communications lors de contacts avec les préposés aux renseignements de la Commission.	Une session de formation, intitulée « Transiger efficacement avec tous mes clients », a été offerte à tous les préposés aux renseignements de la Commission au cours du printemps 2004. Cette formation avait comme principal objectif de « parfaire ses habiletés pour interagir avec éthique, aisance et le plaisir de satisfaire sa clientèle ». Des objectifs d'apprentissage spécifiques tel que « prendre conscience de l'impact de son style de communication » ont permis aux préposés d'acquérir des habiletés qui pourraient leur être utiles lors de contacts hypothétiques avec une personne ayant des incapacités, que ce soit par téléphone ou de personne à personne. Une autre formation, « Outils simples et concrets pour accroître votre plaisir à communiquer », a été offerte à l'ensemble du personnel de la Commission et à tous les nouveaux employés qui sont entrés en fonction depuis. Cette formation assure la Commission que l'ensemble de son personnel a acquis des notions de base en matière de communications.
Accessibilité à l'emploi		
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.	Inclusion des personnes handicapées dans l'objectif gouvernemental de recrutement de 25 % de membres de groupes cibles sur des emplois réguliers. Poursuite du Plan d'embauche du gouvernement du Québec pour les personnes handicapées. Lors de processus de recrutement, sensibilisation des gestionnaires à la contribution possible de personnes handicapées. Reddition de compte sur l'atteinte de l'objectif de représentativité au rapport annuel (résultats de la Commission au rapport annuel 2004-2005 : 2,7 %). Démarches entreprises pour l'adaptation du poste de travail en vue de l'intégration d'une employée de la Commission ayant des incapacités.

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 2006, les critères suivants ont été évalués :

Fréquence et volume d'utilisation du service faisant l'objet d'un obstacle

Degré de gravité des impacts pour les personnes ayant des incapacités

Coût de la mesure à mettre en place

Délai prévisible de mise en œuvre

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, à la lumière d'informations additionnelles.

IDENTIFICATION DES OBSTACLES ET ÉTABLISSEMENT DES PRIORITÉS D'ACTION

Types d'obstacles	Identification de l'obstacle hypothétique	Priorité
Autres		
Personnes visées	La clientèle de la Commission est constituée majoritairement de transporteurs qui sont, dans bien des cas, eux-mêmes chauffeurs de véhicules de transport de personnes ou de marchandises (taxi, camion, autobus, etc). 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. Toutefois, la Commission n'est pas en mesure de déterminer si des personnes ayant des incapacités requièrent des services de la Commission pour le compte de transporteurs.	1
Accueil et moyens de communication		
Par téléphone De personne à personne	Difficultés auditives ou de la parole lors de contacts avec la Commission.	2
Sites Internet et intranet	Difficultés visuelles lors de la navigation sur les sites Internet et intranet de la Commission.	2
Imprimés	Difficultés visuelles lors de la consultation des publications de la Commission (dépliants, formulaires, etc).	2
Sensibilisation et formation du personnel		
Attitudes	Le personnel en contact direct avec la clientèle n'a pas été spécifiquement sensibilisé aux particularités des personnes ayant des incapacités.	1

PLAN D'ACTION POUR L'ANNÉE 2006

IDENTIFICATION DES MESURES POUR LES OBSTACLES DE PRIORITÉ NO 1

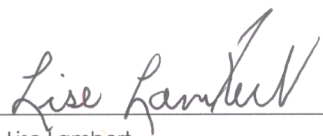
Types d'obstacles	Identification de l'obstacle hypothétique	Moyens à mettre en œuvre	Indicateurs de suivi	Responsables
Autres				
Personnes visées	La clientèle de la Commission est constituée majoritairement de transporteurs qui sont, dans bien des cas, eux-mêmes chauffeurs de véhicules de transport de personnes ou de marchandises (taxi, camion, autobus, etc). 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. Toutefois, la Commission n'est pas en mesure de déterminer si des personnes ayant des incapacités requièrent des services de la Commission pour le compte de transporteurs.	Recueillir des données sur le profil de la clientèle de la Commission.	Connaissance de la fréquence et du volume d'utilisation des services de la Commission par des personnes ayant des incapacités.	Direction des services à la clientèle et des communications
Sensibilisation et formation du personnel				
Attitudes	Le personnel en contact direct avec la clientèle n'a pas été spécifiquement sensibilisé aux particularités des personnes ayant des incapacités.	Sensibiliser le personnel de la Commission en contact direct avec la clientèle aux particularités des personnes ayant des incapacités.	Tenue d'une démarche de sensibilisation.	Direction des services à la gestion

AUTRE ENGAGEMENT

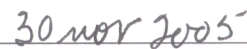
La Commission s'engage à poursuivre ses efforts en cours en matière d'accès à l'emploi. Advenant l'accueil de nouveaux employés ayant des incapacités, la Commission prendrait les moyens nécessaires à l'adaptation de l'environnement afin de favoriser l'accueil et l'intégration en emploi de ces employés.

ADOPTION

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



Lise Lambert
Présidente



Date