

Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées 2007 - 2008

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	3
OBJECTIFS POURSUIVIS	4
PORTAIT DE LA COMMISSION DES TRANSPORTS	5
MESURES DÉJÀ MISES EN PLACE AFIN DE RÉDUIRE OU D'ÉLIMINER LES SITUATIONS DE HANDICAP	7
IDENTIFICATION DES OBSTACLES À L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES	9
PLAN D'ACTION POUR L'ANNÉE FINANCIÈRE 2007-2008	10

AVANT-PROPOS

PERIODE DE REFERENCE

Le présent plan d'action couvre la période du 1^{er} avril 2007 au 31 mars 2008.

PERSONNES VISEES

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.

DISPONIBILITE 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 qui en fait la demande.

COORDONNATRICE DE SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPEES

Toute demande de services en lien avec le présent plan d'action pourra être adressée à madame Simona Maria Gheorghe aux coordonnées suivantes :

Téléphone : 1 888 461-2433

Courriel : simona-maria.gheorghe@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'ACTIVITES

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 par des décisions et des interventions administratives. Sa mission consiste à accroître le comportement sécuritaire des transporteurs, à participer au développement économique en favorisant une offre de service de transport qui répond aux attentes des citoyens et à soutenir l'équité dans l'industrie du transport, le tout dans une perspective de développement durable.

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 et la sensibilisation à leurs obligations des quelques 6 000 nouveaux transporteurs qui, chaque année, s'inscrivent pour une première fois à ce registre. Elle évalue également les connaissances de ceux qui s'inscrivent pour une première fois à titre de transporteurs de personnes. Elle intervient en outre auprès des propriétaires ou des exploitants de véhicules lourds dont le comportement est 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. D'ailleurs, chaque décision de sanction fait l'objet d'un communiqué afin d'informer la population des interventions effectuées.

- **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 services de transport par taxi, à fixer la tarification applicable et à délimiter les territoires autorisés. La Commission est également responsable de s'assurer de l'ajustement approprié des taximètres. En vue d'assurer des services sécuritaires, la Commission détient le pouvoir de révoquer ou de suspendre le permis d'un titulaire qui s'est rendu coupable d'un geste criminel lié à l'exploitation d'un permis de transport par taxi. Elle peut également examiner les aptitudes requises pour l'exploitation d'une entreprise de transport par taxi.

- **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 courtier titulaire d'un permis de courtage de la Commission. Cette dernière s'assure de la représentativité du courtier qui demande un permis. Elle délivre ce permis ou le renouvelle lorsqu'elle considère que son code de déontologie et ses règlements généraux permettent un traitement équitable des camionneurs qui y sont abonnés.

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'attribution des contrats publics aux camionneurs résidant dans la région où sont effectués les travaux. Elles contribuent également à maintenir des relations harmonieuses sur les chantiers de construction du réseau routier.

- **Le transport maritime**

Par son programme d'inspection annuelle, 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.

Les services offerts par la Commission à sa clientèle sont accessibles de différentes façons : en personne dans les bureaux de la Commission, par la poste, par télécopieur, par téléphone ou par son réseau de mandataires. Plusieurs sont également accessibles en ligne via le site Internet de la Commission ainsi que par le Guichet unique des transporteurs. Le tableau suivant présente le nombre de contacts que la Commission a établi avec sa clientèle au cours de l'année financière 2005-2006 :

Appels téléphoniques et visiteurs	
Appels reçus	81 212
Appels traités par le service automatisé	32 288
Appels pris en charge par les préposés	48 924
Visiteurs reçus aux bureaux	7 134
Visiteurs du site Internet	268 586

PERSONNEL DE LA COMMISSION

Au 31 mars 2006, la Commission comptait 152 personnes à son emploi. Ceux-ci sont répartis presque également dans les deux bureaux, situés à Québec et à Montréal. De l'ensemble de son personnel régulier, 2,8 % s'était identifié comme une personne handicapée.

MESURES DEJA MISES EN PLACE AFIN DE REDUIRE OU D'ELIMINER 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 équivalents à un minimum de 1 % des aires disponibles :		Norme répondue
		Ascenseurs munis de commandes avec caractères en braille et de signal sonore indiquant le sens du déplacement (synthétiseur de voix annonçant les étages desservis optionnel) :		Commandes avec caractères en braille et signal sonore
Matériels	Difficultés d'utiliser ou d'accéder à certains équipements ou outils de travail.	Au besoin, la modification du poste de travail a été entreprise afin de fournir des équipements adaptés à des employés de la Commission qui rencontraient des obstacles dans l'accomplissement de leurs tâches (ex. : écran et logiciel adaptés aux incapacités visuelles d'une employée obtenus auprès de l'Institut Nazareth et Louis-Braille).		



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 permet à la Commission d'avoir l'assurance 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 des personnes handicapées au gouvernement du Québec. Lors de processus de recrutement, sensibiliser les gestionnaires à la contribution possible des personnes handicapées. Reddition de compte sur l'atteinte de l'objectif de représentativité au rapport annuel (résultats de la Commission au rapport annuel 2005-2006 : 2,8 %). Démarches entreprises pour l'adaptation du poste de travail en vue de l'intégration d'une employée de la Commission ayant des incapacités.
Clientèle		
Profil de clientèle	Méconnaissance des incapacités de la clientèle de la Commission.	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. Sondage dans le but de recueillir des données sur le profil de la clientèle de la Commission. Ce sondage a été adressé à la clientèle qui a contacté la Commission : - par téléphone ; - en personne ; - lors d'une visite du site Internet.
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.	Session de sensibilisation du personnel de la Commission entrant en contact direct avec des clients ayant des incapacités.

IDENTIFICATION DES OBSTACLES A L'INTEGRATION DES PERSONNES HANDICAPEES

CRITERES D'ETABLISSEMENT DES PRIORITES

Afin de déterminer quelles seront les mesures à mettre en œuvre dans le cadre du plan d'action 2007-2008, les critères suivants ont été évalués :

Fréquence et volume d'utilisation du service étant jugé comme un obstacle	Degré de gravité des impacts pour les personnes ayant des incapacités
Coût de la mesure à mettre en place	Délai prévisible de mise en œuvre

De plus, les résultats du sondage effectué pour identifier le profil de la clientèle de la Commission, ont été pris en compte. Des 3 407 personnes qui ont répondu à ce sondage, seulement 14 se sont identifiées comme des personnes ayant des incapacités. Sur ces 14 personnes, une seule a mentionné avoir rencontré une difficulté liée à son incapacité. Cette dernière se situe au niveau de la consultation du site Internet la Commission.

GRILLE DE DEFINITION DES NIVEAUX DE PRIORITE D'ACTION SUR LES OBSTACLES IDENTIFIES

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

IDENTIFICATION DES OBSTACLES ET ETABLISSEMENT DES PRIORITES D'ACTION

Types d'obstacles	Identification de l'obstacle hypothétique	Priorité
Accueil et moyens de communication		
Par téléphone De personne à personne	Difficultés auditives ou de la parole lors de contacts avec la Commission.	2
Site Internet	Difficultés lors de la consultation du site Internet de la Commission.	1
Imprimés	Difficultés visuelles lors de la consultation des publications de la Commission (dépliants, formulaires, etc.).	2

PLAN D'ACTION POUR L'ANNEE FINANCIERE 2007-2008

IDENTIFICATION DES MESURES POUR LES OBSTACLES DE PRIORITE NO 1

Types d'obstacles	Identification de l'obstacle hypothétique	Moyens à mettre en œuvre	Indicateurs de suivi	Responsables
Moyens de communication				
Site Internet	Difficultés lors de la consultation du site Internet de la Commission.	Améliorer le site Internet de la Commission pour le rendre plus accessible aux personnes avec certaines limitations fonctionnelles. Le site doit respecter les normes du groupe d'initiative sur l'accessibilité du Web (WAI).	Implantation du nouveau site Internet en juin 2007	Direction des services à la gestion

AUTRES ENGAGEMENTS

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 mettrait en œuvre les moyens nécessaires à l'adaptation de l'environnement afin de favoriser l'accueil et l'intégration en emploi de ces personnes.

La Commission s'engage à maintenir dans le site Internet le questionnaire prévu pour recueillir des données sur la profil de la clientèle de la Commission toute l'année financière 2007-2008 dans le but de réduire, voire même d'éliminer, les obstacles que ces personnes ayant des incapacités pourraient rencontrer en entrant en contact avec elle.



ADOPTION

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

Lise Lambert
Présidente

Date