

Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées 2008 - 2009

TABLE DES MATIERES

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	8
IDENTIFICATION DES OBSTACLES À L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES	11
PLAN D'ACTION POUR L'ANNÉE FINANCIÈRE 2008-2009	12

AVANT-PROPOS

PERIODE DE REFERENCE

Le présent plan d'action couvre la période du 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009.

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'ACTIVITÉS

La Commission des transports du Québec est un organisme de régulation 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 effectue des interventions de nature administrative. 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**

Les actions de la Commission dans le secteur des véhicules lourds visent l'amélioration de la sécurité routière et la protection du réseau routier. Ses interventions s'inscrivent ainsi dans une perspective de développement durable en mettant l'accent sur la protection de la santé et de la vie des personnes ainsi que la pérennité des infrastructures routières. Ses pouvoirs, issus de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds, lui permettent d'agir de diverses façons.

La Commission attribue une cote de sécurité à toute personne tenue de s'inscrire au Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds (PEVL). Cette cote de sécurité est reconnue partout au Canada en vertu de la loi fédérale sur les transports routiers. Ainsi, le transporteur du Québec qui détient la cote de sécurité attribuée par la Commission est autorisé à circuler sur l'ensemble du territoire canadien, à moins que cette cote lui interdise d'exploiter ou de mettre en circulation un véhicule lourd.

En tant que responsable du Registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, la Commission s'assure que chaque personne désirant faire du transport avec un véhicule lourd immatriculé au Québec ou aux États-Unis respecte, lorsque cela est requis, certaines exigences prévues par la loi, comme l'immatriculation de l'entreprise au Registraire des entreprises, l'enregistrement à la Commission de la santé et de la sécurité du travail et le paiement des amendes non acquittées pour des infractions relatives à l'utilisation d'un véhicule lourd. Elle sensibilise les nouveaux transporteurs aux normes de sécurité qu'ils doivent respecter dans le cadre de leurs activités. Elle évalue également les connaissances de ceux qui s'inscrivent pour une première fois à titre de transporteurs de personnes.

La Commission intervient en outre auprès des propriétaires ou des exploitants de véhicules lourds dont le comportement présente un risque pour la sécurité routière ou l'intégrité du réseau routier. Par ses décisions, elle peut leur imposer des conditions visant à corriger les déficiences constatées. Toutefois, lorsque le dossier de comportement se dégrade au point où aucune mesure ne peut corriger la situation, elle peut interdire à une personne d'exploiter ou de mettre en circulation un véhicule lourd.

La loi permet à la Commission d'intervenir auprès des conducteurs de véhicules lourds qui présentent un risque pour la sécurité routière. La Commission intervient de façon graduelle auprès des conducteurs dont le comportement présente un risque, selon les dossiers tenus par la Société de l'assurance automobile du Québec. Elle peut décider d'imposer au conducteur une ou des conditions visant à améliorer son comportement. Dans des cas graves, un conducteur peut se voir interdire la conduite d'un véhicule

lourd, si la Commission considère que son comportement ne peut pas être corrigé par l'imposition de conditions.

Par ses interventions auprès de l'ensemble des propriétaires, des exploitants et des conducteurs de véhicules lourds, la Commission favorise l'équité concurrentielle dans ce secteur.

- **Le transport par taxi**

La Commission est responsable de l'application de la Loi concernant les services de transport par taxi, dont les objectifs sont d'accroître la sécurité des usagers ainsi que d'améliorer la qualité et la disponibilité des services offerts dans ce secteur. Elle est ainsi habilitée à délivrer des permis de propriétaire de taxi ou d'intermédiaire en services de transport par taxi, à fixer la tarification applicable et à délimiter les territoires autorisés. Elle est également responsable de s'assurer de l'ajustement approprié des taximètres. En vue d'assurer aux usagers des services de taxi sécuritaires, la Commission détient le pouvoir de révoquer ou de suspendre le permis d'un titulaire qui s'est rendu coupable d'une infraction criminelle liée à l'exploitation d'un permis de transport par taxi. Elle vérifie également si le demandeur a les connaissances et l'expérience requises pour l'exploitation d'une entreprise de transport par taxi.

La Commission contribue activement à l'amélioration des services de transport adapté par taxi en émettant des permis afin de répondre aux besoins des personnes à capacité physique restreinte.

Le fait que la Commission applique la Loi sur l'ensemble du territoire québécois permet de soumettre tout ce secteur d'activité aux mêmes normes de qualité et d'offrir une tarification uniforme. Tous les utilisateurs, y compris les touristes, retirent ainsi des bénéfices des interventions de la Commission, car ils sont assurés de payer un prix juste et raisonnable pour chaque course.

- **Le transport par autobus**

La Loi sur les transports vise l'accessibilité et la qualité des services de transport par autobus. La Commission délivre aux transporteurs privés qui en font la demande les permis en fonction du type de transport effectué et reçoit pour dépôt la tarification de certains services. Elle peut également suspendre un permis, le révoquer ou établir des restrictions à son exploitation dans les cas où elle constate des manquements de la part du titulaire. Dans le cadre de ses responsabilités, elle peut autoriser les changements de parcours, d'horaires et de fréquences des voyages demandés par les transporteurs.

Le réseau de transport interurbain par autobus est essentiel pour les citoyens puisqu'il relie toutes les régions administratives du Québec. Il permet en outre une liaison quotidienne entre les grands centres urbains.

- **Le camionnage en vrac**

Pour avoir accès 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. La Commission s'assure notamment du respect des exigences réglementaires préalables à l'émission d'un tel permis, en vérifiant que les règles de fonctionnement du poste de courtage permettent un traitement équitable des transporteurs qui y sont abonnés. La Commission peut enquêter sur les activités des postes de courtage ou intervenir auprès des camionneurs inscrits au Registre qui ne respectent pas les règles applicables.

Les interventions de la Commission dans ce secteur 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**

La Commission s'assure que les personnes offrant un service de transport maritime de passagers détiennent s'il y a lieu le permis requis et s'y conforment. Pour obtenir ce permis, ces dernières doivent démontrer qu'elles détiennent une protection d'assurance appropriée et qu'elles respectent les exigences de Transports Canada en matière d'équipage et d'embarcation. Ces interventions 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 2006-2007 :

Appels téléphoniques et visiteurs	
Appels reçus	63 603
Appels traités par le service automatisé	23 472
Appels pris en charge par les préposés	40 131
Visiteurs reçus aux bureaux	6 479
Visiteurs du site Internet	413 383

PERSONNEL DE LA COMMISSION

Au 31 mars 2007, la Commission comptait 151 personnes à son emploi. De l'ensemble de son personnel régulier, 2,9 % 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 2006-2007 : 2,9 %). 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.

Types d'obstacles	Identification de l'obstacle hypothétique	Mesures mises en place
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.
Moyens de communication		
Site Internet	Difficultés lors de la consultation du site Internet de la Commission.	Le site Internet de la Commission a été amélioré afin de le rendre plus accessible aux personnes avec certaines limitations fonctionnelles. Le site respecte les normes du groupe d'initiative sur l'accessibilité du Web (WAI).

IDENTIFICATION DES OBSTACLES À L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPEES

CRITÈRES D'ÉTABLISSEMENT DES PRIORITÉS

Afin de déterminer quelles seront les mesures à mettre en œuvre dans le cadre du plan d'action 2008-2009, 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 en 2006 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 éprouvé une difficulté liée à son incapacité. Cette dernière se situait au niveau de la consultation du site Internet la Commission. En 2007, le site Internet a été amélioré afin de le rendre plus accessible aux personnes avec certaines limitations fonctionnelles.

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.

IDENTIFICATION DES OBSTACLES ET ÉTABLISSEMENT DES PRIORITÉS D'ACTION

Types d'obstacles	Identification de l'obstacle hypothétique	Priorité
Accueil et moyens de communication		
Attitudes	Le nouveau personnel en contact direct avec la clientèle n'a pas été spécifiquement sensibilisé aux particularités des personnes ayant des incapacités.	1
Par téléphone De personne à personne	Difficultés auditives ou de la parole lors de contacts avec la Commission.	2
Imprimés	Difficultés visuelles lors de la consultation des publications de la Commission (dépliants, formulaires, etc.).	2

PLAN D'ACTION POUR L'ANNEE FINANCIERE 2008-2009

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				
Attitudes	Le nouveau personnel en contact direct avec la clientèle n'a pas été spécifiquement sensibilisé aux particularités des personnes ayant des incapacités.	Session de sensibilisation du nouveau personnel de la Commission entrant en contact direct avec des clients ayant des incapacités.	Tenue d'une démarche de sensibilisation.	Direction des services à la clientèle et des communications

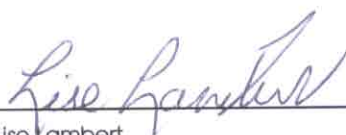
AUTRES ENGAGEMENTS

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 oeuvre 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 2008-2009 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