



**BILAN 2021-2022  
MISE À JOUR 2022-2023**

**PLAN D'ACTION 2021-2024 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES  
DE LA COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC**

**Votre**   
**gouvernement**

**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 2021-2022.....</b>	<b>5</b>
<b>5. MISE À JOUR DU PLAN D'ACTION .....</b>	<b>12</b>
<b>6. ADOPTION ET DIFFUSION DU BILAN ET DE LA MISE À JOUR .....</b>	<b>13</b>
<b>7. COORDONNATRICE DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES .....</b>	<b>13</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 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 sont produits annuellement.

Ce document comprend le bilan des mesures prévues pour l'année 2021-2022, ainsi qu'une mise à jour qui enrichit le plan d'action de nouvelles mesures pour 2022-2023.

## 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, dont 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.

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

### 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>.

---

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

#### 4. BILAN DES MESURES PRISES AU COURS DE L'ANNÉE 2021-2022

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEURS	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2022 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 pour l'ensemble des nouveaux employés 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
	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

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEURS	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2022 SUITE À DONNER
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.	Prendre connaissance des nouvelles exigences qui découlent du décret 655-2021.	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.	Participation de la coordonnatrice du plan d'action à la séance d'information.	Réalisé
	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.	Informers les personnes concernées des éléments que doit comporter le plan d'action en vertu de l'article 61.1 de la Loi.	Information donnée aux personnes concernées par le plan d'action. Promotion faite pour déterminer, le cas échéant, de nouvelles mesures en lien avec les exigences du décret.	Réalisé
	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.	Réalisé
<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.	Réalisé
	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.	Réalisé

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEURS	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2022 SUITE À DONNER
	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 2021-2022.
<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.

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 2022 SUITE À DONNER
		Promouvoir le programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) auprès des gestionnaires.	Rappel du programme aux gestionnaires.	<p>Réalisé</p> <p>La promotion du PDEIPH a été faite lors d'un conseil de direction.</p> <p>Le Secrétariat du Conseil du trésor a mis fin au PDEIPH en octobre 2022. Il sera remplacé par un nouveau programme d'accès à l'égalité en emploi dans le cadre duquel des mesures visant le développement de l'employabilité des personnes handicapées seront prévues.</p>
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.	<p>Réalisé</p> <p>Les demandes reçues ont été satisfaites.</p>
		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.	<p>Employés handicapés consultés.</p> <p>Le cas échéant, accommodements apportés selon les besoins.</p>	<p>Réalisé</p> <p>La seule employée ayant un handicap a été consultée sur ses besoins au cours de la dernière année.</p>

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEURS	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2022 SUITE À DONNER
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 DRHM a rendu disponible de la documentation en lien avec l'ergonomie en télétravail aux employés.
<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.  Meubles ou produits acquis et aménagements respectant les principes d'accessibilité.	Réalisé  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.  Elle a ainsi profité du déménagement pour acquérir de nouveaux meubles à portée inclusive, notamment des postes de travail ajustables.
<b>ACCESSIBILITÉ AUX IMMEUBLES, AUX LIEUX ET AUX INSTALLATIONS</b>				
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.	Réalisé  La CTQ s'est assurée de l'accessibilité pour les personnes handicapées au nouvel immeuble.  Un parcours sans obstacle est disponible pour accéder à l'immeuble.

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEURS	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2022 SUITE À DONNER
	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 corresponde 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 pour assurer un aménagement des locaux répondant aux besoins des personnes handicapées.	Réalisé Le projet a été conçu en tenant compte des normes de conformité et d'un aménagement des locaux répondant aux besoins des personnes handicapées. À titre d'exemples, le comptoir de réception a été prévu de façon à bien accueillir les personnes à mobilité réduite et les corridors respectent la largeur réglementaire, ce qui permet aux personnes en fauteuil roulant d'y circuler aisément, comme dans les locaux.

#### ADAPTATION AUX SITUATIONS PARTICULIÈRES

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.	Réalisé En collaboration avec la SQI et les gestionnaires des édifices, la CTQ a identifié les employés à mobilité réduite. Le plan des mesures d'urgence a été mis à jour en conformité avec les orientations reçues de la SQI.
---	--	---	---	---

#### MOBILITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES (EN LIEN AVEC LA MISSION DE LA CTQ)

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.	Réalisé Les avis transmis aux intervenants concernés mentionnent notamment que le non-respect des dispositions relatives aux tarifs fixés est passible de sanctions.
---	---	---	--	---

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEURS	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2022 SUITE À DONNER
<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>Réalisé</p> <p>La CTQ a modifié les tarifs en matière de transport rémunéré de personnes par automobile en juin 2022. Elle a instauré une modulation tarifaire qui comprend un tarif de jour et un tarif de nuit.</p> <p>Une attention particulière a été portée à la conception du nouvel autocollant, qui a été légèrement agrandi, afin d'en assurer une accessibilité visuelle adéquate.</p>

## 5. MISE À JOUR DU PLAN D'ACTION

Les mesures suivantes ont été ajoutées pour l'année 2022-2023 au Plan d'action 2021-2024 à l'égard des personnes handicapées

OBJECTIF	MESURE	INDICATEURS	ÉCHÉANCIER
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 prochaine 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 prochaine DSC.	Printemps 2022
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 du document PDF du rapport annuel.	Annuellement, au moment de la diffusion du rapport annuel
Mieux comprendre les types de documents accessibles aux personnes ayant un handicap visuel, ainsi que les façons de rendre un document accessible, en vue de répondre à d'éventuelles demandes à ce sujet.	Acquérir des connaissances ou des notions de base à ce sujet.  Différents moyens sont possibles : documentation, formations Web et consultations auprès d'experts.	Connaissances acquises.	Mars 2023
Parfaire les connaissances du personnel de la Direction des ressources humaines et matérielles (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.	Propositions et promotion de formations faites à la DRHM.	Mars 2023

## 6. ADOPTION ET DIFFUSION DU BILAN ET DE LA MISE À JOUR

Le Bilan 2021-2022 et la mise à jour 2022-2023 du Plan d'action 2021-2024 à l'égard des personnes handicapées ont été adoptés 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. Il est diffusé dans la section « Publications » du site Web de la Commission ([www.ctq.gouv.qc.ca](http://www.ctq.gouv.qc.ca)).

## 7. 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  
140, boulevard Crémazie Ouest, 11<sup>e</sup> étage,  
Bureau 1100  
Montréal (Québec) H2P 1C3  
Téléphone : 1 888 461-2433  
Courriel : [joanne.st-laurent@ctq.gouv.qc.ca](mailto:joanne.st-laurent@ctq.gouv.qc.ca)