



2020-2021

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

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	1
2. PRÉSENTATION DE LA COMMISSION DES TRANSPORTS	1
3. ENGAGEMENT DE LA COMMISSION	2
4. BILAN DES MESURES PRISES AU COURS DE L'ANNÉE 2016-2017	4
5. PRÉSENTATION DU PLAN D'ACTION 2017-2020	12
LES MESURES DU PLAN D'ACTION 2017-2020.....	13
6. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION	18
7. MISE EN ŒUVRE ET SUIVI DU PLAN D'ACTION.....	18
8. COORDONNATRICE DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES	18

1. INTRODUCTION

La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale 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 présente son septième plan d'action à l'égard des personnes handicapées, qui couvre la période du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021. Le présent document comprend également le bilan des mesures prévues entre le 1^{er} avril 2019 et le 31 mars 2020. Il établit aussi des engagements pour l'année 2020-2021. Plusieurs des mesures retenues s'inscrivent dans la continuité des efforts réalisés par la Commission au cours des dernières années. De plus, de nouvelles mesures y ont été ajoutées.

2. PRÉSENTATION DE LA COMMISSION DES TRANSPORTS

La Commission des transports du Québec est un organisme public plurifonctionnel spécialisé dans le domaine du transport. Sa mission consiste à accroître le comportement sécuritaire des transporteurs et des conducteurs de véhicules lourds, à participer au développement économique en favorisant une offre de services 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. Voici un aperçu de ses mandats.

En matière de sécurité des personnes et de protection du réseau routier, la Commission inscrit les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds sur son registre et leur attribue une cote de sécurité. Elle intervient auprès des transporteurs et des conducteurs dont le comportement présente un risque pour la sécurité routière ou l'intégrité du réseau routier. Elle peut imposer des conditions d'exploitation aux propriétaires ou aux exploitants de véhicules lourds, ou à leurs conducteurs. Elle détient également le pouvoir de leur interdire l'usage d'un véhicule lourd sur le réseau routier. De plus, elle tient une liste des intermédiaires en services de transport.

Elle agit par ailleurs comme un organisme de régulation économique spécialisé, notamment en délivrant des permis et des autorisations, et en fixant des tarifs, et ce, dans divers secteurs de transport. Ainsi, elle délivre des permis dans les secteurs du transport par autobus, du transport par taxi (jusqu'à l'abrogation de la Loi concernant les services de transport par taxi le 10 octobre 2020), du courtage en services de camionnage en vrac, du transport maritime de passagers, ainsi que des certificats d'aptitude ferroviaire.

Avec l'entrée en vigueur de la Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile, le 10 octobre 2020, la Commission délivre 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 et tient le registre des répartiteurs. Elle tient également un registre des répartiteurs.

Le personnel de la Commission

Au 31 mars 2020, la Commission comptait au total 104 employés, en incluant les six personnes ayant un statut occasionnel. Un peu plus de deux pour cent de son personnel était constitué de personnes handicapées.

La clientèle de la Commission

La clientèle de la Commission des transports est constituée de transporteurs qui sont, dans bien des cas, eux-mêmes conducteurs de véhicules de transport de personnes ou de marchandises. 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 le présent plan d'action, la Commission réaffirme sa volonté d'agir sur les éléments de l'environnement, dans ses dimensions sociales et physiques, afin de réduire, voire d'éliminer des obstacles que des personnes handicapées 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 base ses réflexions sur les principes suivants :

- Favoriser des possibilités d'accès similaires à un environnement pour tous les usagers.
- Tendre vers des moyens entraînant un traitement identique sans occasionner de contraintes excessives.

Ces principes sont d'ailleurs appuyés par la Déclaration de services aux citoyens de la Commission, dans laquelle elle fait part de son souci continu d'adopter un comportement courtois et d'utiliser un langage clair envers sa clientèle, ainsi que d'écouter attentivement ses besoins.

Personnes visées par le plan d'action

Le présent plan d'action s'adresse aux personnes handicapées susceptibles d'entrer en contact 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 »¹.

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.

4. BILAN DES MESURES PRISES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	RÉSULTAT AU 31 MARS 2020	SUITE À DONNER
SENSIBILISATION DU PERSONNEL AUX PARTICULARITÉS ET AUX BESOINS DES PERSONNES HANDICAPÉES					
Manque de sensibilisation et de connaissances du personnel sur les particularités et les besoins des personnes handicapées	Sensibiliser les nouveaux employés aux particularités et aux besoins des personnes handicapées.	Inclure dans la trousse destinée aux nouveaux employés un document qui fait la promotion du site Web <i>Services accessibles</i> de l'OPHQ, qui fournit de l'information en matière d'accueil et de services, d'approche inclusive, d'accommodements et de moyens de communication. Un lien vers le site <i>Services accessibles</i> figure également dans la section de l'intranet qui porte expressément sur les personnes handicapées.	Pourcentage du nouveau personnel ayant reçu le document.	Réalisé Tous les nouveaux employés ont reçu l'information concernant le site Web <i>Services accessibles</i> de l'OPHQ. La section de l'intranet de la CTQ qui porte sur les personnes handicapées comprend également un document produit par la CTQ sur les approches aidantes à l'égard des personnes ayant des incapacités.	En continu
	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 CTQ.	Nouvelle dans l'intranet sur la SQPH. Affiches et dépliants sur la SQPH diffusés dans les deux bureaux de la CTQ.	Réalisé	Récurrence annuelle

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	RÉSULTAT AU 31 MARS 2020	SUITE À DONNER
	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 Une annonce a été diffusée dans l'intranet pour souligner la SQPH. De plus, on y a rappelé le plan d'action de la CTQ et fait la promotion du guide d'information <i>Mieux accueillir les personnes handicapées</i> de l'Office des personnes handicapées du Québec.	Récurrence annuelle
	Informar le personnel des responsabilités et des actions de la CTQ à l'égard des personnes handicapées.	Diffuser le plan d'action triennal 2017-2020 et en faire un rappel annuellement.	Dépôt du plan d'action dans le site Web de la CTQ et diffusion d'une actualité à ce sujet dans l'intranet. Rappel du plan d'action de la CTQ lors de l'annonce de la SQPH dans l'intranet.	Réalisé	Récurrence annuelle
ACCESSIBILITÉ AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES					
Méconnaissance du niveau de satisfaction concernant l'accès aux documents et aux services offerts.	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	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.	En continu

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	RÉSULTAT AU 31 MARS 2020	SUITE À DONNER
			mis en place pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès aux documents et aux services.		
EMBAUCHE, INTÉGRATION ET MAINTIEN À L'EMPLOI					
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 ces candidatures en priorité aux gestionnaires.	En continu
		Promouvoir le programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) auprès des gestionnaires.	Rappel du programme aux gestionnaires.	Réalisé La promotion du PDEIPH a été faite lors d'un conseil de direction.	Récurrence annuelle

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	RÉSULTAT AU 31 MARS 2020	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 n'a été faite au cours de la période visée.	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.	Réalisé Toutes les demandes d'évaluation des postes de travail ont été réalisées, et les adaptations ou les ajustements nécessaires ont été apportés.	Continuer d'offrir le service sur demande.
AMÉNAGEMENT ET BIENS ACCESSIBLES					
Une grande partie du mobilier des bureaux de la CTQ n'a pas une portée inclusive (accessible au plus grand nombre).	Améliorer l'accessibilité dans les bureaux de la CTQ.	Dans la mesure du possible, tenir compte des principes d'accessibilité universelle lors de l'achat de produits (mobilier, équipements) et de travaux d'aménagement.	Produits acquis et aménagements respectant les principes d'accessibilité.	La CTQ a de nouveau acquis des chaises ergonomiques, qui ont une portée inclusive. À noter qu'une partie du mobilier respecte certains principes d'accessibilité, dont des bureaux ajustables.	Dans la mesure du possible, poursuivre les efforts d'approvisionnement accessible dans le processus d'achat.

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	RÉSULTAT AU 31 MARS 2020	SUITE À DONNER
MOBILITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES (EN LIEN AVEC LA MISSION DE LA CTQ)					
Difficultés d'accès aux services de transport accessibles aux personnes handicapées.	Participer au développement de l'offre de services de transport par taxi accessible aux personnes en fauteuil roulant, en conformité avec la réglementation.	Délivrer les permis de transport par taxi accessible, en fonction des besoins et du contexte.	Nombre de permis pour besoin particulier et de permis réguliers auxquels sont rattachés des véhicules accessibles.	Dans l'exercice de sa mission et en réponse aux demandes qui lui ont été faites, la CTQ a délivré 145 permis de propriétaire de taxi, dont 109 ont été rattachés à un véhicule accessible aux fauteuils roulants, ce qui représente 75 % de l'ensemble des permis délivrés en 2019-2020. Ce nombre comprend 19 permis réguliers et 90 permis pour besoin particulier, qui sont destinés à la desserte exclusive des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite ayant besoin d'assistance, ainsi qu'à leurs accompagnateurs. Au 31 mars 2020, on comptait au total 703 permis actifs rattachés à un véhicule accessible, dont 358 permis réguliers et 345 permis pour besoin particulier.	En continu, jusqu'à l'entrée en vigueur de la Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile le 10 octobre 2020.

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	RÉSULTAT AU 31 MARS 2020	SUITE À DONNER
	Évaluer dans quelle mesure l'offre de transport par taxi accessible sur l'île de Montréal contribue à satisfaire les besoins des personnes handicapées et estimer l'évolution des besoins à venir.	Réaliser une nouvelle étude sur le transport par taxi accessible sur l'île de Montréal.	Étude réalisée et diffusée.	La Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile, qui entrera en vigueur le 10 octobre 2020, abolit le régime de permis de propriétaire de taxi, ce qui inclut les permis restreints pour besoin particulier. Bien que la CTQ perde à cet égard toute juridiction, elle a tout de même décidé de procéder à la réalisation de l'étude initialement prévue au bénéfice de tous les partenaires et acteurs du transport adapté. L'étude sera donc réalisée d'ici le 30 septembre 2020, selon la nouvelle cible prévue.	
	Améliorer les connaissances sur l'évolution des besoins de transport par véhicule accessible.	Établir un cadre d'analyse ou des moyens permettant de mieux documenter et suivre les besoins de transport par taxi accessible, afin d'outiller les membres de la CTQ pour les demandes de permis de taxi, notamment celles pour les besoins particuliers.	Travaux effectués ou moyens mis en place à cette fin.	Non réalisé La Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile, qui entrera en vigueur le 10 octobre 2020, abolit le régime de permis de propriétaire de taxi, ce qui inclut les permis restreints pour besoin particulier. Du fait que la CTQ perdra toute juridiction à ce sujet et ne pourra conséquemment plus délivrer de nouveaux permis, il n'y a plus lieu de poursuivre les travaux à ce sujet.	

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	RÉSULTAT AU 31 MARS 2020	SUITE À DONNER
Manque d'information ou mauvaise compréhension concernant la tarification, ce qui peut engendrer des surcharges tarifaires, particulièrement dans le transport des personnes handicapées.	Informar adéquatement les intervenants du secteur du taxi (titulaires de permis, chauffeurs, intermédiaires), ainsi que la clientèle, sur les règles à suivre en matière de tarification, en vue de prévenir les pratiques de surtarification dans le transport des personnes handicapées et à mobilité réduite.	Mettre à jour et diffuser dans le site de la CTQ le guide d'information sur la tarification qui avait été élaboré dans le cadre du comité sur le taxi accessible du Bureau du taxi (BTM).	Diffusion du guide dans le site Web de la CTQ.	Le guide a été révisé et a été diffusé en juin 2017 dans la section sur les tarifs de transport par taxi du site Internet de la CTQ. Le guide a initialement été présenté aux membres du comité sur le transport par taxi accessible du BTM. Ce comité réunissait notamment des représentants de l'industrie du taxi, de l'OPHQ, du Service de transport adapté de la STM et d'organismes de personnes handicapées, dont Kéroul et le RUTA, qui sont en lien avec de nombreux autres organismes du milieu associatif. Notons par ailleurs que les avis transmis aux titulaires de permis et aux intermédiaires concernant l'entrée en vigueur de la plus récente augmentation des tarifs en juin 2018 ont inclus une section portant sur l'importance de respecter la tarification.	Il y aura lieu de revoir le guide ou d'en reconsidérer la pertinence à la suite de l'entrée en vigueur de la Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile.

AUTRES MESURES RÉALISÉES EN 2019-2020 (non inscrites au plan d'action 2017-2020)

La Commission a participé aux travaux du comité du Bureau du taxi sur la mise en œuvre d'un service accessible, qui réunit notamment des membres de l'industrie du taxi et des représentants de la clientèle à mobilité réduite. Ce comité a pour mandat d'élaborer un processus de prise en charge optimal des demandes de transport en vue de permettre un service de transport par taxi accessible 24/7 (24 heures sur 24, sept jours sur sept).

Une représentante de la Commission a participé à un webinaire de l'OPHQ le 5 décembre 2019 sur l'approvisionnement accessible. Les documents et ressources transmis dans le cadre de cet atelier s'avèrent particulièrement pertinents dans le contexte du déménagement du bureau de la Commission de Montréal prévu au printemps 2021. La directrice et les responsables des ressources humaines et matérielles ont reçu ces documents et ont été sensibilisés à l'opportunité que représente le déménagement d'innover en matière d'approvisionnement accessible dans l'aménagement des nouveaux locaux et l'acquisition de nouveaux meubles.

Une refonte du site Web a été effectuée et celui-ci respecte les standards gouvernementaux sur l'accessibilité du Web. De plus, la page «Accessibilité» du site Web a été révisée lors de cette refonte.

5. PRÉSENTATION DU PLAN D'ACTION 2020-2021

Le plan d'action présente les mesures retenues pour la période du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021, en vue d'éliminer, de réduire et de prévenir les obstacles que pourraient rencontrer les personnes handicapées en contact avec la Commission. Les obstacles identifiés par la Commission se regroupent principalement dans les trois catégories suivantes :

- les obstacles comportementaux;
- les obstacles à l'information ou aux communications;
- les obstacles organisationnels.

Les mesures retenues pour pallier ces obstacles portent sur les aspects suivants :

- la sensibilisation du personnel aux particularités et aux besoins des personnes handicapées;
- l'accès aux documents et aux services;
- l'embauche et l'intégration à l'emploi;
- la mobilité des personnes handicapées.

Le tableau qui suit présente, pour chacun des obstacles identifiés et des aspects visés, les objectifs, les mesures retenues, les indicateurs de résultat, les échéanciers, ainsi que les directions ou services responsables de la réalisation des actions. Les mesures prévues dans le plan d'action ont trait, selon le cas, à la poursuite de travaux déjà amorcés, à l'application de mesures récurrentes et à l'adoption de nouvelles actions.

Toutes les directions de la Commission ont été mises à contribution pour l'établissement des mesures du plan d'action.

Les mesures du plan d'action 2020-2021

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER	RESPONSABLE
SENSIBILISATION DU PERSONNEL AUX PARTICULARITÉS ET AUX BESOINS DES PERSONNES HANDICAPÉES					
Manque de sensibilisation et de connaissances du personnel sur les particularités et les besoins des personnes handicapées	Sensibiliser les nouveaux employés aux particularités et aux besoins des personnes handicapées.	Inclure dans la trousse destinée aux nouveaux employés un document qui fait la promotion du site Web <i>Services accessibles</i> de l'OPHQ, qui fournit de l'information en matière d'accueil et de services, d'approche inclusive, d'accommodements et de moyens de communication. Un lien vers le site <i>Services accessibles</i> figure également dans la section de l'intranet qui porte expressément sur les personnes handicapées.	Pourcentage du nouveau personnel ayant reçu le document.	En continu, lors de l'accueil des nouveaux employés	DRHFM
	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 CTQ.	Nouvelle dans l'intranet sur la SQPH. Affiches et dépliants sur la SQPH diffusés dans les deux bureaux de la CTQ.	Du 1 ^{er} au 7 juin de chaque année	BPDSC

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER	RESPONSABLE
	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.	Juin et décembre de chaque année	BPDSC
	Informar le personnel des responsabilités et des actions de la CTQ à l'égard des personnes handicapées.	Diffuser le nouveau plan d'action à l'égard des personnes handicapées.	Dépôt du plan d'action dans le site Web de la CTQ et diffusion d'une actualité à ce sujet dans l'intranet.	31 mars 2021	BPDSC
ACCESSIBILITÉ AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES					
Manque de connaissances sur la satisfaction concernant l'accès aux documents et aux services offerts	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.	En continu	BPDSC

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER	RESPONSABLE
EMBAUCHE, INTÉGRATION ET MAINTIEN À L'EMPLOI					
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.	En continu	DRHFM
		Promouvoir le programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) auprès des gestionnaires.	Rappel du programme aux gestionnaires.	Annuellement	DRHFM
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	DRHFM
		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 et, le cas échéant, accommodés selon leurs besoins.	En continu	DRHFM et DSCI

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER	RESPONSABLE
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	DRHFM
AMÉNAGEMENT ET BIENS ACCESSIBLES					
Une grande partie du mobilier des bureaux de la CTQ n'a pas une portée inclusive (accessible au plus grand nombre).	Améliorer l'accessibilité dans les bureaux de la CTQ.	Dans la mesure du possible, tenir compte des principes d'accessibilité universelle lors de l'achat de produits (mobilier, équipements) et de travaux d'aménagement.	Produits acquis et aménagements respectant les principes d'accessibilité.	En continu	DRHFM

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR DE RÉSULTAT	ÉCHÉANCIER	RESPONSABLE
MOBILITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES (EN LIEN AVEC LA MISSION DE LA CTQ)					
Difficultés d'accès aux services de transport accessibles aux personnes handicapées.	Participer au développement de l'offre de services de transport par taxi accessible aux personnes en fauteuil roulant, en conformité avec la réglementation.	Délivrer les permis de transport par taxi accessible, en fonction des besoins, et ce, avant le 10 octobre 2020, date d'entrée en vigueur de la Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile, qui abolit le régime de permis de propriétaire de taxi.	Nombre de permis pour besoins particuliers et de permis réguliers auxquels sont rattachés des véhicules accessibles.	En continu selon les demandes reçues	Membres de la CTQ
	Évaluer dans quelle mesure l'offre de transport par taxi accessible sur l'île de Montréal contribue à satisfaire les besoins des personnes handicapées et estimer l'évolution des besoins à venir.	Réaliser une nouvelle étude sur le transport par taxi accessible sur l'île de Montréal.	Étude réalisée.	Fin mars 2021	SOPAC
	Améliorer les connaissances sur l'évolution des besoins de transport par véhicule accessible.	Webinaire de l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ) sur les impacts et opportunités de la Loi sur le transport rémunéré de personnes par automobile sur le transport adapté.	Participation d'au moins un représentant de la CTQ au webinaire.	Fin mars 2021	BPDSC

6. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

Le plan d'action 2020-2021 a été approuvé par la présidente de la Commission des transports du Québec, M^{me} France Boucher. On peut le consulter dans la section « Publications » du site Web de la Commission (www.ctq.gouv.qc.ca).

7. MISE EN ŒUVRE ET SUIVI DU PLAN D'ACTION

Le Bureau de la présidente, du développement stratégique et des communications assure le suivi, la coordination et la production du plan d'action, en collaboration avec les représentants des directions concernées. Un bilan des mesures prévues sera effectué.

8. 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^{me} Joanne St-Laurent, du Bureau de la présidente, du développement stratégique et des communications. Elle est également responsable de l'élaboration du plan d'action et du suivi de sa mise en œuvre, de concert avec l'ensemble des directions et services de la Commission. Toute demande à ce sujet peut être adressée à :

M^{me} Joanne St-Laurent
Bureau de la présidente, du développement stratégique et des communications
545, boulevard Crémazie est, 10^e étage,
Bureau 1000
Montréal (Québec) H2M 2V1
Téléphone : 1 888 461-2433
Courriel : joanne.st-laurent@ctq.gouv.qc.ca