

Conformité à la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA)



Ce document a pour but de présenter 3 rapports nécessaires pour se conformer à la Loi canadienne sur l'accessibilité. Vous pouvez accéder directement à chaque section du document en cliquant sur le titre du document désiré :

1. [Plan sur l'accessibilité \(2023-2026\)](#)
2. [Processus de rétroaction](#)
3. [Rapport d'étapes](#)



TRANSTECK CANADA
CP 70228 SUCCURSALE QUÉBEC-CENTRE,
G2J 0A2, QUÉBEC
QC 418-651-9595 MTL 514-528-9595
TRANSTECK.CA



Plan sur l'accessibilité (2023-2026)

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Sommaire exécutif

Transteck Canada s'engage à bâtir une culture d'inclusion et d'accessibilité. Ce plan sur l'accessibilité ainsi que les actions qui y découlent ont été préparé dans le but de respecter les obligations de notre organisation en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) et du Règlement canadien sur l'accessibilité (RCA).

Le fait d'assurer l'accès à tous est primordial pour notre croissance continue et notre compétitivité en tant qu'employeur dans le secteur du camionnage. Nous désirons donc en faire un aspect principal dans notre culture d'entreprise. Nous sommes dévoués à contribuer à un Canada exempt d'obstacles pour tous. C'est d'ailleurs en élaborant un cadre d'accessibilité qui fera en sorte que notre milieu de travail, les employés et le public que nous servons aient la meilleure expérience possible en ce qui a trait à nos services et à nos installations.

Rétroactions, questions ou commentaires

Transteck Canada apprécie la rétroaction sur notre plan d'accessibilité de la part du public, des employés et de nos partenaires. Cette rétroaction est précieuse pour nous car elle nous aidera à nous améliorer continuellement et pour continuer de faire tomber les obstacles à l'accessibilité.

Si vous avez des questions, commentaires ou tout type de rétroaction, veuillez envoyer vos commentaires à la personne responsable :

- Directeur(trice) Développement Ressources Humaines

Vous pouvez envoyer vos commentaires par courriel, par téléphone ou par la poste en utilisant les coordonnées ci-dessous :

- Par téléphone: 1-418-651-9595, poste 242;
- Par courriel : RH@transteck.ca
- Par la poste: Transteck Canada Inc. 70228, Succursale Québec Centre, Québec, Qc Canada

Pour en savoir plus sur la façon dont vous pouvez envoyer vos commentaires, consultez

*Loi canadienne sur l'accessibilité 2023-2026
Mise à jour : Octobre 2024*

notre description du processus de rétroaction sur la page d'accueil de notre site web : [Transteck](#) et n'hésitez pas à nous offrir de la rétroaction.

Vous pouvez utiliser les coordonnées ci-dessous pour nous demander une copie de notre plan sur l'accessibilité et de la description de notre processus de rétroaction dans les **médias substituts** suivants : imprimé, gros caractères, braille, format audio ou électronique compatible avec les technologies d'adaptation destinées à aider les personnes handicapées. Nous vous fournirons le format que vous demandez le plus tôt possible. Les formats braille et audio peuvent prendre jusqu'à 15 jours. Les formats imprimés, en gros caractères et électroniques peuvent prendre jusqu'à 15 jours.

Contactez-nous de différentes manières:

- Téléphone: 418-651-9595
- Site web: [Contact - Transteck](#)
- Courriel: info@transteck.ca
- Page Facebook: [\(1\) Facebook](#)
- Page LinkedIn: [\(2\) Transteck: Posts | LinkedIn](#)

CONSULTATIONS

Tel qu'exigé par la Loi canadienne sur l'accessibilité, nous passerons en revue et mettrons à jour notre plan d'accessibilité tous les trois ans. Les mises à jour de notre plan d'accessibilité ont été et seront guidées par des consultations auprès de personnes handicapées, des recherches externes, ainsi que par des consultations auprès d'organismes et d'experts. En ce qui concerne le processus de rétroaction, nous avons consulté des personnes handicapées à l'interne, mais aussi des personnes handicapées à l'externe afin de mieux comprendre leur réalité.

Méthodes de consultation des personnes handicapées

Les personnes handicapées ont été consultées par téléphone étant donné la réalité de notre domaine (quarts de travail variables et personnel sur la route). Cela dit, nous avons mené des enquêtes téléphoniques uniquement. Les périodes de consultations se sont étendues du 3 août au 5 septembre 2024.

Nous avons posé les questions suivantes aux participants :

1. Avez-vous rencontré des obstacles lorsque vous avez commencé à travailler pour l'entreprise Transteck ?
A) Si oui, comment pourrions-nous les éliminer et prévenir ces obstacles ?
2. Dans les installations, les entrées et les sorties sont-elles accessibles et facilement utilisables ?
3. Dans les installations, les allées et les portes sont-elles suffisamment larges pour permettre le passage des fauteuils roulants ou des aides à la mobilité ?
4. Selon vous, y a-t-il des rampes d'accès et des ascenseurs fonctionnels dans tous les lieux nécessaires ?
5. Les toilettes sont-elles accessibles, disponibles et bien entretenues ?
6. Selon vous, y a-t-il suffisamment d'espaces réservés pour les personnes handicapées dans les lieux de stationnement ?
7. Selon vous, quels sont les obstacles prioritaires à éliminer ?
8. Les services de l'entreprise (comme le service client) sont-ils adaptés aux personnes ayant des besoins spécifiques ?
9. Les documents et les informations sont-ils disponibles dans des formats accessibles (par exemple, braille, texte audio, grands caractères) ?
10. Jugez-vous que le personnel reçoit une formation adéquate sur la manière de répondre aux besoins des personnes handicapées ?
11. Comment le personnel gère-t-il les demandes d'adaptation ou d'assistance ?
12. Les canaux de communication de l'entreprise (site web, courriels, etc.) sont-ils accessibles aux personnes ayant des déficiences visuelles ou auditives ?
13. Selon vous, y a-t-il des options pour des communications alternatives si nécessaire (par exemple, interprètes en langue des signes) ?
14. Connaissez-vous les mécanismes en place pour signaler les problèmes d'accessibilité ?
15. Selon vous, les plaintes sont-elles traitées rapidement et de manière efficace ?
16. Croyez-vous que notre processus de rétroaction réponde à vos besoins en matière d'accessibilité ?
17. Comment évalueriez-vous l'accueil et le soutien que vous avez reçus lorsqu'il s'agissait d'accessibilité ?

Ces questions ont permis de brosser un portrait de la situation et d'identifier les domaines nécessitant des améliorations.

Accessibilité - Moyens pour rendre les consultations accessibles

Lors de ces consultations, nous n'avons pas eu à recourir à des outils ou autres moyens pour les rendre accessibles puisque les handicaps du personnel n'exigeaient pas à ce qu'on ait recours à des outils tels que : rampe d'accès pour que le site soit accessible en

*Loi canadienne sur l'accessibilité 2023-2026
Mise à jour : Octobre 2024*

fauteuil roulant, documents de consultation dans d'autres formats accessibles, mettre à disposition un d'interprète gestuel, avoir du sous-titrage codé fourni sur demande, etc.

Les personnes consultées

Dans le cadre de ce plan sur l'accessibilité, nous avons consulté :

- Des personnes handicapées
- Des organismes à but non lucratif :
 - RRIPH : Réseau international sur le Processus de production du handicap
 - Association pour l'intégration sociale de la région de Québec (AISQ)
- Organismes gouvernementaux :
 - Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)
 - Office des personnes handicapées du Québec (lappui.org)
 - Trouver un emploi – Office des personnes handicapées du Québec (gouv.qc.ca)
 - Aides techniques, déficiences et handicaps | Gouvernement du Québec (quebec.ca)
- Des organisations de personnes handicapées :
 - AQRIPH – Ensemble pour bâtir l'avenir! – Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées
 - Organismes pour les personnes handicapées au Québec – Handicap Laurentides
 - Capvish
- Des formations en ligne :
 - Autoformation Mieux accueillir les personnes handicapées | Gouvernement du Québec (quebec.ca)
 - Emplois adaptés aux personnes vivant avec des limitations – CQEA
- Des experts en accessibilité et dans le domaine du handicap :
 - Directeur général du Capvish, Monsieur Dominique Salgado
 - Directrice générale du BFCO Inc, Madame Marie-Josée Bouchard
- Nombre total de participants (sans compter les membres de notre organisation) : 9 participants.
- Nombre de participants handicapés : 5 participants
- Types de handicaps représentés :

- Mobilité
- Déficience auditive

LES DOMAINES VISÉS À L'ARTICLE 5 DE LA LOI CANADIENNE SUR L'ACCESSIBILITÉ (LCA)

Tel qu'exigé par la Loi canadienne sur l'accessibilité, chaque année, un rapport de situation mesurant nos progrès quant à nos engagements se doivent d'être publiés. Nous passerons également en revue et mettrons à jour notre plan d'accessibilité tous les trois ans. Les rapports de progression et les mises à jour de notre plan d'accessibilité seront guidés par des consultations auprès de personnes handicapées.

Vous trouverez, dans la section ci-dessous, des exemples d'obstacles classés selon les sept sous-sections exigées par la loi.

1 – L'emploi

Nous avons cerné les obstacles suivants :

Obstacle 1 : Nos offres d'emploi ne mentionnent pas notre engagement à l'égard de l'accessibilité et de l'inclusion, et n'expliquent pas comment demander des mesures d'adaptation liées à l'invalidité.

Obstacle 2 : À l'heure actuelle, nous n'exigeons pas que tous les gestionnaires et le personnel des ressources humaines (RH) suivent une formation sur l'accessibilité.

Étapes à suivre & échéanciers pour éliminer les obstacles

Nous prendrons les mesures suivantes pour supprimer et prévenir ces obstacles :

Obstacle 1 : Nous ajouterons à toutes nos offres d'emploi un texte qui mentionne notre engagement à l'égard de l'accessibilité et de l'inclusion, et qui indique aux demandeurs comment demander des mesures d'adaptation. Nous inclurons des exemples de mesures d'adaptation dans notre processus d'embauche (ex: fournir un interprète gestuel pour une entrevue d'emploi ou donner à quelqu'un plus de temps pour un examen écrit). Nous commencerons à inclure ce texte dans nos offres d'emploi dans les six mois qui suivent.

Obstacle 2 : Tous les gestionnaires et le personnel des ressources humaines devront suivre une formation sur l'accessibilité dans les six mois qui suivent. La formation

Loi canadienne sur l'accessibilité 2023-2026

Mise à jour : Octobre 2024

expliquera la nécessité d'offrir aux employés handicapés des chances égales d'avancement professionnel.

2 - L'environnement bâti

Nous avons cerné les obstacles suivants :

Obstacle 1 : Les toilettes de notre bâtiment sont accessibles en fauteuil roulant. Cependant, elles ne détiennent pas de dispositifs d'aide ni d'équipement adéquats pour la mobilité réduite.

Obstacle 2 : Il n'y a pas de rampes d'accès à l'entrée principale pour les personnes à mobilité réduite.

Obstacle 3 : Il n'y a pas de stationnement prédéterminé pour les personnes à mobilité réduite.

Étapes à suivre & échéanciers pour éliminer les obstacles:

Nous prendrons les mesures suivantes pour supprimer et prévenir ces obstacles :

Obstacle 1 : Nous sommes locataires de ces bâtiments. Nous demanderons aux propriétaires ou aux gestionnaires immobiliers de fournir les dispositifs dans la mesure du possible et dans les meilleurs délais possibles. Il est probable que certains travaux ne soient pas autorisés.

Obstacle 2 : Nous sommes locataires de ces bâtiments. Nous demanderons aux propriétaires ou aux gestionnaires immobiliers de fournir une rampe d'accès pour l'entrée principale dans la mesure du possible et dans les meilleurs délais possibles. Il est probable que cette demande ne soit pas acceptée.

Obstacle 3 : Nous sommes locataires de ces bâtiments, ainsi que des stationnements et des terrains. Nous demanderons aux propriétaires ou aux gestionnaires immobiliers d'indiquer un lieu de stationnement attitré pour les personnes à mobilité réduite et ce, dans la mesure du possible et dans les meilleurs délais possibles. Il est probable que cette demande ne soit pas acceptée.

3 - Technologies de l'information et de la communication

Nous avons cerné les obstacles suivants :

Obstacle 1 : Il manque des sous-titres dans les vidéos sur notre page Facebook.

Étapes à suivre & échéanciers pour éliminer les obstacles:

Nous prendrons les mesures suivantes pour supprimer et prévenir ces obstacles :

Obstacle 1 : Nous ajouterons des sous-titres dans les vidéos ajoutés sur notre page Facebook à partir de maintenant.

4 - Communication, autre que les technologies de l'information et de la communication

Nous avons cerné les obstacles suivants :

Obstacle 1 : Nos formulaires sont rédigés dans un langage qui peut être parfois complexe ou technique et cela peut rendre difficile à comprendre pour les divers intervenants.

Obstacle 2 : Notre personnel de première ligne n'a pas reçu de formation sur les services aux clients qui ont des problèmes de communication.

Étapes à suivre & échéanciers pour éliminer les obstacles:

Nous prendrons les mesures suivantes pour supprimer et prévenir ces obstacles :

Obstacle 1 : Nous réécrivons nos formulaires dans un langage simple, clair et concis pour les rendre plus faciles à comprendre d'ici un délai de six mois. Nous mettrons à jour le reste de nos formulaires et politiques le plus tôt possible par la suite, avec un objectif d'achèvement de deux ans.

Obstacle 2 : Nous ferons en sortes que notre personnel reçoive une formation sur les services aux clients qui ont des problèmes de communication d'ici un délai d'un an.

5 - L'acquisition de biens, de services et d'installations

Nous avons cerné les obstacles suivants :

Obstacle 1 : Nous n'avons pas de liste de contrôle pour évaluer l'accessibilité des lieux externes, notamment chez nos clients ou pour nos événements.

Étapes à suivre & échéanciers pour éliminer les obstacles:

Nous prendrons les mesures suivantes pour supprimer et prévenir ces obstacles :

Obstacle 1 : Nous créerons une liste de contrôle de l'accessibilité et nous l'ajouterons à la formation donnée à nos employés dans un délai d'un an. Cette liste sera autant utile lors de l'organisation d'événements que pour l'accessibilité chez nos clients. Nous ne pouvons pas exiger que nos clients soient accessibles comme nous le voulons, cependant, nous pouvons nous assurer de former adéquatement le personnel et d'ajuster nos nouveaux contrats en ce sens. Nous consulterons à nouveau les personnes handicapées au moment d'élaborer la liste de vérification afin de valider que c'est plausible et réaliste.

6 - La conception et la prestation de programmes et de services

Nous avons cerné les obstacles suivants :

Obstacle 1 : Nous ne tenons pas toujours compte de l'accessibilité lorsque nous élaborons de nouvelles politiques ou programmes.

Étapes à suivre & échéanciers pour éliminer les obstacles:

Nous prendrons les mesures suivantes pour supprimer et prévenir ces obstacles :

Obstacle 1 : Dans un délai d'un an, nous ajouterons une mention spéciale lors du comité de relations de travail qui nous obligera à consulter les personnes handicapées lors de la conception de nouvelles politiques ou programmes. Cela nous permettra de nous assurer que nous ne créons pas d'obstacles. Nous demanderons également aux personnes handicapées de tester l'accessibilité de ces nouveaux programmes.

7 – Le transport

Nous avons cerné les obstacles suivants :

Obstacle 1 : La nature de notre travail (déplacements de véhicules appartenant à nos clients) ne nous permet pas de garantir que les employés chauffeurs auront des véhicules clients adaptés pour leurs conditions.

Obstacle 2 : Aucun de nos véhicules ni des véhicules clients sont accessibles en fauteuil roulant.

Étapes à suivre & échéanciers pour éliminer les obstacles:

Nous prendrons les mesures suivantes pour supprimer et prévenir ces obstacles :

Obstacle 1 : Il nous est impossible d'exiger que nos clients aient des véhicules à déplacer qui sont tous accessibles. Cependant, lors des déplacements entre les différents types de transport à effectuer, l'équipe de répartition fait son possible pour que le transport soit accessible et adapté selon les besoins de la personne handicapée. Il serait donc possible de faire une mise à jour des procédures de voyage. Nous devons évaluer la situation dans la prochaine année, afin que cela soit le plus réaliste possible pour toutes les parties.

Obstacle 2 : L'entreprise n'est pas en mesure d'acheter des véhicules Transteck accessibles en fauteuil roulant, étant donné la nature de notre travail, cela serait déraisonnable. Cependant, l'entreprise s'engage à offrir des services de taxi ou autres les plus accessibles possibles lorsque requis et ce, à partir de la date de publication de ce plan.

CONCLUSION

En réponse à la Loi fédérale canadienne sur l'accessibilité, nous avons élaboré un plan visant à promouvoir un environnement inclusif et équitable pour tous, indépendamment de leurs capacités. Ce plan, adapté à la réalité de notre entreprise, cible les obstacles identifiés à travers une évaluation des besoins des personnes handicapées et une consultation continue.

Pour ce faire, nous avons mis en place des mesures concrètes telles que la volonté de mettre à jour les infrastructures de l'entreprise dans la mesure du possible, de faire

preuve d'ouverture d'esprit et d'engagement, d'améliorer nos offres d'emplois, notre site web et notre page Facebook et d'offrir de la formation au personnel sur les pratiques inclusives. Un calendrier et des indicateurs de performance ont été établis pour suivre nos progrès, avec des objectifs de rendement intégrés pour les cadres supérieurs afin de garantir l'alignement et l'action sur les objectifs d'accessibilité.

De plus, des mécanismes de suivi réguliers et des consultations continues permettront d'évaluer l'efficacité des mesures et d'ajuster nos pratiques en fonction des besoins évolutifs. Nous promouvons également une culture d'accessibilité à travers des programmes de sensibilisation et un processus de rétroaction transparent pour recueillir et intégrer les commentaires.

Ensuite, des rapports réguliers détailleront notre avancement, les défis rencontrés, et les ajustements nécessaires. Nous nous engageons à traiter les commentaires reçus sérieusement, en intégrant les suggestions pertinentes pour maintenir une approche dynamique et adaptée. Les rapports sur l'état d'avancement de la mise en œuvre de notre plan sur l'accessibilité seront publiés sur la page d'accueil de notre site web.

Enfin, notre engagement envers l'accessibilité est soutenu par des mécanismes rigoureux de suivi, une responsabilité partagée, et une ouverture à la rétroaction, visant à créer un environnement véritablement accessible pour tous.

Processus de rétroaction

Dans le cadre de notre engagement à améliorer l'accessibilité et à éliminer les obstacles, nous avons mis en place un processus de rétroaction accessible à tous nos clients, partenaires et membres du public.

Processus de rétroaction

Vous pouvez utiliser notre processus de rétroaction pour nous fournir vos commentaires sur les sujets suivants :

- Les obstacles que vous avez rencontrés dans vos interactions avec notre organisation ;
- La manière dont nous mettons en œuvre notre plan d'accessibilité.

Nous accordons une grande importance à vos commentaires et nous nous engageons à les examiner attentivement afin d'améliorer continuellement l'accessibilité de nos services.

Comment soumettre vos commentaires

Les commentaires peuvent être soumis par les moyens suivants :

- Par courriel à l'adresse suivante : info@transteck.ca ;
- Par téléphone au : 418-651-9595 ;
- En personne à l'un de nos bureaux situés au 2797 Avenue Watt, Québec ou au 12305 Boulevard Métropolitain, Montréal.

Toutes les rétroactions reçues seront traitées de manière confidentielle. Nous nous engageons à répondre dans un délai de 60 jours ouvrables et à prendre des mesures appropriées pour répondre aux préoccupations soulevées.

Accessibilité du processus de rétroaction

Notre processus de rétroaction est conçu pour être accessible à tous. Si vous avez besoin de mesures d'adaptation pour soumettre vos commentaires, veuillez nous en informer et nous ferons de notre mieux pour répondre à vos besoins.

Soumission de vos commentaires

Veillez envoyer vos commentaires à notre Directeur(trice) des ressources humaines. Cette personne est responsable de recevoir et de traiter toute rétroaction liée à l'accessibilité de nos services.

Comment envoyer vos commentaires

Vous pouvez nous envoyer vos commentaires par les moyens suivants :

- **Courriel** : rh@transteck.ca
- **Téléphone** :418-651-9595
- **Courrier** : 2797 Avenue Watt, Québec ou au 12305 Boulevard Métropolitain, Montréal.

Vos commentaires peuvent également être envoyés de manière anonyme. Nous accuserons réception de vos commentaires en utilisant la même méthode que celle que vous avez choisie, sauf s'ils ont été envoyés de manière anonyme.

Demande de copies en format accessible

Vous pouvez nous contacter pour obtenir une copie de notre plan sur l'accessibilité et la description de notre processus de rétroaction dans les formats suivants :

- Imprimé
- Gros caractères
- Braille
- Format audio
- Format électronique compatible avec les technologies d'adaptation destinées aux personnes handicapées.

Nous nous engageons à vous fournir le format demandé dans les plus brefs délais. Les formats en braille et en audio peuvent prendre jusqu'à **45 jours**. Les formats en gros caractères, imprimés et électroniques peuvent prendre jusqu'à **20 jours**.

Utilisation des commentaires reçus

Les commentaires que nous recevons seront utilisés pour :

- Présenter les résultats à un groupe de travail interne pour identifier les prochaines étapes ;

- Utiliser les retours pour préparer notre rapport d'étape et notre prochain plan sur l'accessibilité.

Contactez-nous

Pour nous joindre, vous pouvez utiliser l'un des moyens suivants :

- **Courriel** : info@transteck.ca
- **Téléphone** : 418-651-9595
- **Courrier** : 2797 Avenue Watt, Québec ou au 12305 Boulevard Métropolitain, Montréal.

Rapport d'étapes

(à venir : 01-06 2025)