

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 \(2026-2029\)](#)
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 (2026-2029)

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) des 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 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 substitués** 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 45 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.

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 6 octobre au 17 octobre 2025.

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, il n'a pas été nécessaire de recourir à des outils ou à des mesures d'adaptation particulières, les limitations fonctionnelles du personnel ne le requérant pas. Ainsi, aucun aménagement spécifique, tel que l'installation de rampes d'accès, la mise à disposition de documents en formats accessibles, le recours à un interprète en langue des signes ou l'offre de sous-titrage codé sur demande, n'a été nécessaire.

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)
 - Capvish
- 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
- 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 dans le domaine du handicap :
 - Directeur Général du Capvish, Dominique Salgado
 - Directrice Générale du BFCO Inc., Marie-Josée Bouchard

- Nombre total de participants (sans compter les membres de notre organisation) : 6 participants.
- Nombre de participants handicapés : 4 participants
- Types de handicaps représentés :
 - Mobilité
 - Déficiência 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

Résultats souhaités pour Transteck Canada

- Que toutes les offres d'emploi publiées par Transteck Canada reflètent clairement notre engagement envers l'accessibilité et l'inclusion des personnes handicapées.
- Que les candidats en situation de handicap se sentent accueillis et informés de leur droit à des mesures d'adaptation tout au long du processus de recrutement.
- Que l'ensemble des gestionnaires et du personnel RH soit outillé pour offrir un milieu de travail accessible, inclusif et équitable, notamment en matière d'avancement professionnel.

Obstacles et mesures à prendre

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.

Mesures à prendre :

- Intégrer dans toutes les offres d'emploi un texte standardisé précisant l'engagement de Transteck Canada envers l'accessibilité et l'inclusion.
- Indiquer clairement les coordonnées ou la démarche à suivre pour demander des mesures d'adaptation (ex. : contacter la conseillère RH responsable du recrutement).
- Inclure des exemples concrets de mesures d'adaptation disponibles dans le processus d'embauche (ex. : temps supplémentaire pour un examen écrit, interprète gestuel pour une entrevue).
- Échéancier : Mise en œuvre dans les six mois suivant la publication du plan.

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.

Mesures à prendre :

- Rendre obligatoire une formation sur l'accessibilité pour l'ensemble des gestionnaires et du personnel RH.
- S'assurer que la formation couvre : les droits des personnes handicapées, les pratiques d'adaptation en milieu de travail, et l'égalité des chances en matière d'avancement professionnel.
- Explorer les ressources disponibles, notamment les capsules vidéo du gouvernement du Québec, pour structurer les formations de manière accessible et économique.
- Tenir un registre de complétion de la formation afin d'assurer le suivi.
- Échéancier : Formation complétée dans les six mois suivant la publication du plan.

2 - L'environnement bâti

Résultats souhaités pour Transteck Canada

- Que les installations de Transteck Canada soient physiquement accessibles à toutes les personnes, qu'elles utilisent un fauteuil roulant, une aide à la mobilité ou qu'elles aient une capacité de déplacement réduite.
- Que les employés, visiteurs et candidats à un emploi en situation de handicap physique puissent accéder de façon autonome et sécuritaire à nos bureaux, nos toilettes et nos stationnements.
- Que le prochain déménagement de bureaux soit l'occasion de choisir des locaux pleinement conformes aux normes d'accessibilité, éliminant ainsi les obstacles actuels liés à notre statut de locataire.

Obstacles et mesures à prendre

Obstacle 1 : Les toilettes de notre bâtiment sont accessibles en fauteuil roulant, mais elles ne disposent pas de dispositifs d'aide ni d'équipement adéquat pour les personnes à mobilité réduite.

Mesures à prendre :

- Formuler une demande écrite formelle aux propriétaires ou gestionnaires immobiliers pour l'installation de dispositifs d'aide (barres d'appui, équipement adapté).
- Effectuer des suivis réguliers et consigner les réponses obtenues.
- Dans le cadre de la recherche de nouveaux locaux, inclure l'accessibilité des toilettes comme critère d'évaluation.
- Échéancier : Demande initiale dans les trois mois; suivi continu; intégration dans les critères de relocalisation d'ici la prochaine année.

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

Mesures à prendre :

- Soumettre une demande aux propriétaires pour l'installation d'une rampe d'accès à l'entrée principale, en faisant valoir les obligations légales en matière d'accessibilité.
- Explorer des solutions temporaires ou alternatives (ex. : désignation d'une entrée secondaire accessible, rampe amovible) si la demande n'est pas acceptée.
- Inclure la présence d'une entrée accessible comme critère dans l'évaluation de tout nouveau local.
- Échéancier : Demande dans les trois mois; solution alternative évaluée dans les six mois; intégration dans les critères de relocalisation d'ici la prochaine année.

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

Mesures à prendre :

- Adresser une demande aux propriétaires et gestionnaires des stationnements pour l'identification et la signalisation d'un espace réservé aux personnes à mobilité réduite, conformément aux normes applicables.
- Si la demande n'aboutit pas, identifier à l'interne l'espace de stationnement le plus proximal et accessible à l'entrée du bâtiment, et en informer les employés et visiteurs concernés.

- Intégrer la disponibilité d'un stationnement accessible et bien localisé comme critère de sélection dans la recherche de nouveaux locaux.
- Échéancier : Demande dans les trois mois; mesure transitoire mise en place dans les six mois; intégration dans les critères de relocalisation d'ici la prochaine année.

3 - Technologies de l'information et de la communication

Résultats souhaités pour Transteck Canada

- Que l'ensemble des contenus vidéo publiés par Transteck Canada sur ses plateformes numériques soit accessible aux personnes sourdes, malentendantes ou rencontrant des difficultés de traitement auditif.
- Que l'accessibilité numérique soit intégrée comme standard dans les pratiques de communication de l'entreprise, et non traitée comme une exception.

Obstacles et mesures à prendre

Obstacle 1 : Les vidéos publiées sur notre page Facebook ne comportent pas de sous-titres.

Mesures à prendre :

- Dès la mise en poste de la ressource marketing (octobre 2026), établir un processus standardisé pour l'ajout systématique de sous-titres à toutes les nouvelles vidéos publiées sur Facebook.
- Utiliser les outils de sous-titrage automatique disponibles (ex. : fonctionnalité intégrée, ou autres outils accessibles) et en assurer la révision pour en garantir l'exactitude.
- Évaluer la possibilité de sous-titrer rétroactivement les vidéos déjà publiées, selon les ressources disponibles.
- Documenter le processus afin d'assurer la continuité, peu importe les changements de personnel.
- Échéancier : Processus en place et appliqué à toutes les nouvelles publications d'ici le 31 décembre 2026.

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

Résultats souhaités pour Transteck Canada

- Que l'ensemble des formulaires et documents de communication de Transteck Canada soit rédigé dans un langage simple, clair et accessible à tous les intervenants, peu importe leur niveau de littératie ou leur familiarité avec le domaine du transport.
- Que le personnel de première ligne soit en mesure de communiquer efficacement et de façon bienveillante avec les clients ou partenaires qui présentent des difficultés de communication, qu'elles soient d'ordre cognitif, sensoriel ou langagier.

Obstacles et mesures à prendre

Obstacle 1 : Nos formulaires sont rédigés dans un langage parfois complexe ou technique, ce qui peut les rendre difficiles à comprendre pour certains intervenants.

Mesures à prendre :

- Poursuivre la révision des formulaires prioritaires en langage simple, clair et concis.
- Établir un calendrier de révision progressif pour couvrir l'ensemble des formulaires et politiques, en tenant compte des capacités opérationnelles disponibles.
- S'assurer que les nouveaux formulaires créés respectent d'emblée les principes du langage simple, afin d'éviter d'accumuler de nouveaux obstacles.
- Échéancier : Révision complète de l'ensemble des formulaires complétée d'ici le 31 décembre 2026.

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

Mesures à prendre :

- Finaliser la mise en place du logiciel de formation interne et y intégrer une partie dédiée aux communications accessibles avec les clients présentant des besoins particuliers (ex. : surdité, aphasie, trouble cognitif, barrière linguistique).
- S'assurer que la formation couvre des mises en situation concrètes adaptées au contexte du transport de véhicules (appels entrants, accueil de clients, communications avec les chauffeurs, etc.).
- Rendre la formation obligatoire pour tout le personnel de première ligne, et en assurer le suivi via le logiciel de formation.

- Échéancier : Formation déployée et complétée pour l'ensemble du personnel de première ligne d'ici le 31 décembre 2026.

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

Résultats souhaités pour Transteck Canada :

- Que Transteck Canada dispose d'un outil permettant d'évaluer l'accessibilité des lieux externes, qu'il s'agisse des sites clients, des lieux de livraison ou des événements organisés par l'entreprise.
- Que les employés sur le terrain soient formés et outillés pour identifier et signaler les obstacles à l'accessibilité, contribuant ainsi à bâtir une connaissance collective des lieux desservis.
- Que les nouveaux contrats clients intègrent progressivement des considérations liées à l'accessibilité, dans la mesure du possible et du raisonnable.

Obstacles et mesures à prendre

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

Mesures à prendre :

- Finaliser d'une liste de contrôle d'accessibilité pour les lieux externes, en s'appuyant sur la banque de données interne déjà constituée grâce aux signalements et photos transmis par les employés terrain.
- Mener une consultation auprès de personnes handicapées préalablement à la finalisation de la liste, afin de valider que les critères retenus sont pertinents, réalistes et représentatifs des besoins vécus.
- Intégrer la liste de contrôle au programme de formation des employés, en particulier pour ceux qui se déplacent chez de nouveaux clients ou dans des lieux comportant des contraintes d'accessibilité.
- Prévoir un mécanisme de mise à jour continue de la liste, compte tenu de l'ajout régulier de nouveaux clients et de nouveaux lieux desservis.
- Explorer l'intégration de critères d'accessibilité dans les nouveaux contrats clients, lorsque la nature de la relation commerciale le permet.
- *Échéancier :* Liste finalisée, consultée et intégrée à la formation d'ici le 30 juin 2027.

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

Résultats souhaités pour Transteck Canada :

- Que l'accessibilité soit systématiquement prise en compte dès la conception de toute nouvelle politique, programme ou service chez Transteck Canada, plutôt qu'intégrée en rattrapage après coup.
- Que les personnes handicapées soient des partenaires actives dans l'élaboration et la validation des programmes et politiques qui les concernent, contribuant ainsi à une culture organisationnelle véritablement inclusive.

Obstacles et mesures à prendre

Obstacle 1 : L'accessibilité n'est pas systématiquement prise en compte lors de l'élaboration de nouvelles politiques ou programmes.

Mesures à prendre :

- Intégrer à l'ordre du jour du comité de relations de travail une mention obligatoire invitant à vérifier les impacts sur l'accessibilité pour tout nouveau programme ou politique à l'étude.
- Établir un processus formel de consultation des personnes handicapées lors des phases de conception, incluant une étape de validation et de test des nouveaux programmes avant leur déploiement.
- Désigner un responsable chargé de s'assurer que cette étape de consultation est effectivement réalisée et documentée.
- Échéancier : Mécanisme en place dans un délai d'un an suivant la publication du plan.

7 – Le transport

Résultats souhaités pour Transteck Canada :

- Que les employés de Transteck Canada en situation de handicap bénéficient, dans toute la mesure du possible, de conditions de déplacement adaptées à leurs besoins, tant pour les trajets entre les différents points de service que pour les séjours en déplacement.
- Que l'équipe de répartition soit outillée et guidée pour prendre en compte les besoins d'accessibilité dans la planification des transports, en tenant compte des contraintes inhérentes à la nature de l'activité de l'entreprise.

- Que Transteck Canada soit en mesure d'offrir des solutions de transport accessibles à ses employés lorsque ses propres véhicules ne peuvent répondre à ce besoin.

Obstacles et mesures à prendre

Obstacle 1 : La nature de notre travail (déplacement de véhicules appartenant à nos clients) ne nous permet pas de garantir que les véhicules clients confiés à nos chauffeurs seront adaptés à leurs conditions personnelles.

Mesures à prendre :

- Mettre à jour les procédures de voyage afin d'encadrer formellement les déplacements impliquant des employés ayant des besoins d'adaptation, en précisant le rôle et les responsabilités de l'équipe de répartition à cet égard.
- Intégrer dans les outils de répartition une façon simple de signaler et de prendre en compte les besoins d'accessibilité des chauffeurs lors de la planification des affectations.
- Évaluer, dans la prochaine année, les situations les plus fréquentes et les solutions réalistes pouvant être mises en place pour toutes les parties concernées.
- Échéancier : Révision des procédures de voyage complétée dans l'année suivant la publication du plan; évaluation continue par la suite.

CONCLUSION

Dans le cadre de la Loi canadienne sur l'accessibilité, nous avons élaboré un plan visant à favoriser un environnement inclusif et équitable pour tous, indépendamment des capacités. Adapté à la réalité de notre organisation, ce plan s'appuie sur l'identification des obstacles, une évaluation des besoins des personnes en situation de handicap et un processus de consultation continue.

Concrètement, nous avons mis en place diverses mesures, notamment la mise à niveau progressive de nos infrastructures lorsque possible, le renforcement d'une culture d'ouverture et d'engagement, l'amélioration de nos offres d'emploi, de notre site web et de notre page Facebook, ainsi que la formation du personnel aux pratiques inclusives. Un calendrier de mise en œuvre et des indicateurs de performance ont également été établis afin de suivre l'évolution des actions. Des objectifs en matière d'accessibilité ont été intégrés aux responsabilités des cadres supérieurs afin d'assurer l'alignement et la mobilisation organisationnelle.

Par ailleurs, des mécanismes de suivi réguliers et des consultations continues permettent d'évaluer l'efficacité des mesures en place et d'ajuster nos pratiques en fonction de l'évolution des besoins. Nous favorisons également une culture d'accessibilité par le biais d'initiatives de sensibilisation et d'un processus de rétroaction transparent, facilitant la collecte et l'intégration des commentaires.

Des rapports périodiques présenteront l'état d'avancement de nos actions, les enjeux rencontrés ainsi que les ajustements apportés. Nous nous engageons à traiter l'ensemble des commentaires reçus avec rigueur et à intégrer les suggestions pertinentes afin de maintenir une approche évolutive. Les rapports de suivi de notre plan d'accessibilité seront publiés sur la page d'accueil de notre site web.

Enfin, notre engagement envers l'accessibilité repose sur des mécanismes de suivi structurés, une responsabilisation partagée et une ouverture continue à la rétroaction, dans l'objectif de créer un environnement véritablement accessible à 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 Directrice 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'étape 1- 2025

Renseignements généraux

Ce rapport d'étape a été préparé par Transteck Canada Inc. afin de respecter les obligations prévues par la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) et le Règlement canadien sur l'accessibilité (RCA). Il présente un état des lieux des progrès réalisés par notre organisation dans la mise en œuvre de notre plan sur l'accessibilité 2023-2026. Ce rapport reflète les actions entreprises, les commentaires reçus, ainsi que les ajustements en cours pour réduire les obstacles à l'accessibilité au sein de nos services, de nos installations et de notre environnement de travail.

Si vous avez des questions, commentaires ou tout type de rétroaction, veuillez envoyer vos commentaires à notre 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, Canada G2J 0A2

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

Voici les différentes méthodes pour nous contacter :

- Téléphone: 418-651-9595
- **Site web**: [Contact – Transteck](#)

- **Courriel:** info@transteck.ca
- **Page Facebook:** [\(1\) Facebook](#)
- **Page LinkedIn:** [\(2\) Transteck: Posts | LinkedIn](#)

Rétroaction

Dans le cadre de notre plan sur l'accessibilité 2023-2026, nous avons mis à disposition des moyens pour offrir une rétroaction concernant toute question, enjeu ou commentaire provenant du public, de nos partenaires et de nos employés.

Durant la période 2024-2025, nous n'avons reçu aucun commentaire de la part du public ou de nos partenaires à cet effet.

Nous avons cependant reçu des commentaires d'employés sur des éléments spécifiques qui sont déjà abordés par notre plan ou qui pourraient être utilisés lors de notre mise à jour du plan 2025-2026. Les représentants de l'employeur et des employés du Comité SST ont également soulevé des éléments durant la période allouée à l'accessibilité lors de nos Comités SST mensuels.

Voici quelques renseignements supplémentaires sur les commentaires reçues pendant la période de 2024.

L'environnement bâti :

- 2 commentaires sur le manque de mesure d'accessibilité de la porte principale pour les personnes à mobilité réduite.
- 3 commentaires sur la pertinence d'avoir des supports adaptés dans les toilettes pour certains de nos employés à mobilité plus réduite.
- 3 commentaires concernant la conduite de véhicules diversifiés qui n'est pas favorable aux personnes ayant certains attributs physiques spécifiques (petite taille, grande taille, corpulence élevée, etc.).

Technologies de l'information et de la communication :

- Des commentaires multiples concernant la difficulté de certains de nos employés à utiliser adéquatement les technologies de la communication (cellulaire) dans le cadre de leur emploi pour des raisons spécifiques (âge, difficultés d'apprentissage, etc.).

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

- 2 commentaires sur le manque de sensibilisation aux enjeux de santé mentale.

Comment la rétroaction a-t-elle été prise en compte?

Transteck a confirmé la réception de toute rétroaction et prend en compte ces éléments pour la mise en place d'objectifs à court et moyen terme. Nous avons également effectué un suivi auprès des équipes concernées pour répondre aux commentaires, au besoin. Des ressources externes ont été consultées pour déterminer les meilleures actions à poser pour offrir un support à nos employés.

Consultations

Tel qu'exigé par la Loi canadienne sur l'accessibilité, nous effectuons notre rapport d'étape annuel pour la période 2024-2025. Les rapports d'étapes seront guidés 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.

1. Les personnes handicapées ont été consultées par téléphone étant donné la réalité de notre domaine (quarts de travail variables et personnel sur la route). Nous avons mené des enquêtes téléphoniques uniquement et la période de consultation s'est étendue du 28 avril août au 25 mai 2025.
2. Nous avons posé les questions suivantes aux participants :
3. Vivez-vous des obstacles au quotidien depuis que vous avez commencé à travailler pour l'entreprise Transteck. Si oui, comment pourrions-nous les éliminer et prévenir ces obstacles?
4. Si vous deviez évaluer le succès de l'organisation à réduire les obstacles que vous vivez, comment le qualifieriez vous (Très bon, Bon, Neutre/ne sais pas, mauvais, très mauvais).
5. Dans les installations, les entrées et les sorties sont-elles accessibles et facilement utilisables ?
6. Les toilettes sont-elles accessibles, disponibles et bien entretenues ?
7. Selon vous, y a-t-il suffisamment d'espaces réservés pour les personnes handicapées dans les lieux de stationnement ?
8. Selon vous, quels sont les obstacles prioritaires à éliminer ?
9. Comment le personnel gère-t-il les demandes d'adaptation ou d'assistance ?
10. Jugez-vous que le personnel reçoit une formation adéquate sur la manière de répondre aux besoins des personnes handicapées ?
11. Connaissez-vous les mécanismes en place pour signaler les problèmes d'accessibilité ?
12. Selon vous, les plaintes sont-elles traitées rapidement et de manière efficace ?

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 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 rapport d'étape 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 \(quebec.ca\)](#)
 - [Fonction publique du Canada – Catalogue d'apprentissage](#)
- Nombre total de participants (sans compter les membres de notre organisation) : 7 participants.
- Nombre de participants handicapés : 6 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 doit d'être publié. 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, la liste des obstacles identifiés dans notre plan sur l'accessibilité ainsi qu'une mise à jour des actions prises pour augmenter l'accessibilité et en réduire les obstacles.

1 - L'emploi

Nous avons réalisé les progrès suivants pour éliminer les obstacles cernés dans notre plan sur l'accessibilité :

- 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.

Mise à jour sur les progrès : Nous avons ajouté à nos offres d'emploi notre engagement à l'égard de l'accessibilité et de l'inclusion afin de faciliter le processus pour les personnes ayant besoin de mesures d'adaptation.

- 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.

Mise à jour sur les progrès : Une formation est actuellement en cours de rédaction afin d'offrir à nos gestionnaires et à notre personnel des ressources humaines des indications sur les meilleures pratiques à adopter pour favoriser l'accessibilité.

2 - L'environnement bâti

Nous avons réalisé les progrès suivants pour éliminer les obstacles cernés dans notre plan sur l'accessibilité :

- 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.

Mise à jour sur les progrès : Une demande a été faite au propriétaire de l'immeuble concernant les modifications nécessaires pour améliorer l'accessibilité de nos installations. Nous n'avons pour l'instant pas de retour à ce sujet.

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

Mise à jour sur les progrès : Une demande a été faite au propriétaire de l'immeuble concernant les modifications nécessaires pour améliorer l'accessibilité de nos installations. Nous n'avons pour l'instant pas de retour à ce sujet.

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

Mise à jour sur les progrès : Une demande a été faite au propriétaire de l'immeuble concernant les modifications nécessaires pour améliorer l'accessibilité de nos installations. Nous n'avons pour l'instant pas de retour à ce sujet.

3 - Technologies de l'information et de la communication

Nous avons réalisé les progrès suivants pour éliminer les obstacles cernés dans notre plan sur l'accessibilité :

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

Mise à jour sur les progrès : Nous avons informé les membres de l'équipe de la directive de mettre en place les mesures nécessaires pour offrir des sous-titres dans les vidéos partagées par l'entreprise.

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

Nous avons réalisé les progrès suivants pour éliminer les obstacles cernés dans notre plan sur l'accessibilité :

- 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.

Mise à jour sur les progrès : Une analyse des différents formulaires et documents a été réalisée et nous avons effectué les modifications nécessaires pour faciliter la compréhension avec un langage simple et accessible.

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

Mise à jour sur les progrès : Nous avons commencé l'analyse des besoins en termes de formation sur les services aux clients qui ont des problèmes de communication dans le but de créer et d'offrir une formation adaptée à notre entreprise.

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

Nous avons réalisé les progrès suivants pour éliminer les obstacles cernés dans notre plan sur l'accessibilité :

- 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.

Mise à jour sur les progrès : Nous allons démarrer notre processus d'évaluation de l'accessibilité des lieux externes durant la seconde moitié de l'année 2025 afin de créer une liste de contrôle de l'accessibilité qui sera utilisé pour offrir des formations adaptées à la demande de nos employés.

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

Nous avons réalisé les progrès suivants pour éliminer les obstacles cernés dans notre plan sur l'accessibilité :

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

Mise à jour sur les progrès : Nous allons ajouter un temps alloué à l'accessibilité lors de notre comité SST et équité durant la seconde moitié de l'année 2025. Durant ce temps dédié, nous parlerons des enjeux d'accessibilité et validerons si les politiques à mettre en place pourraient créer des obstacles à l'accessibilité.

7 - Le transport

Nous avons réalisé les progrès suivants pour éliminer les obstacles cernés dans notre plan sur l'accessibilité :

- 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.

Mise à jour sur les progrès : Une analyse des obstacles rencontrés par nos employés vivant des enjeux de mobilité réduite sera effectuée durant la seconde moitié de l'année 2025.

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

Mise à jour sur les progrès : Transteck offre à nos employés des services adaptés de transports à nos personnes vivant des enjeux de mobilité réduite lorsque

l'accommodation est raisonnable opérationnellement. Parmi ces services, Uber, le Taxi et l'accompagnement par un autre employé sont offerts.

Conclusion

Au cours des douze prochains mois, Transteck Canada Inc. poursuivra ses efforts afin de mettre en œuvre les mesures prévues dans son plan sur l'accessibilité et d'éliminer progressivement les obstacles identifiés. Nous continuerons à surveiller et à mesurer nos progrès pour atteindre les objectifs restants.

La rétroaction demeure essentielle à notre démarche : nous encourageons toute personne à utiliser notre processus de rétroaction pour nous transmettre ses commentaires, suggestions ou préoccupations. Chaque rétroaction reçue est prise en considération avec sérieux et peut mener à des actions concrètes.

Un suivi est systématiquement effectué auprès des équipes concernées et, lorsque requis, des consultations externes sont menées pour bonifier nos prises de décision.

Nous poursuivrons les étapes nécessaires tel que prévu par la loi sur l'accessibilité en emploi pour atteindre nos objectifs de notre plan sur l'accessibilité 2023-2026.