

plan d'action



à l'égard
des personnes
handicapées

Société
des traversiers

Québec 

SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

PLAN D'ACTION
À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES
2008-2009

Version 3

Juin 2008

Table des matières

INTRODUCTION	2
1. PORTRAIT DE LA SOCIÉTÉ	3
1.1 Mission	3
1.2 Historique	3
1.3 Créneaux d'activités	3
1.4 Réseau	4
1.5 Ressources humaines	4
1.6 Les actifs	4
1.6.1 La flotte	4
1.6.2 Les terminaux (incluant les gares)	4
2. ENGAGEMENT DE LA STQ	5
3. ÉQUIPE DE TRAVAIL	6
3.1 Coordonnateur	6
3.2 Groupe de travail	6
4. ACCESSIBILITÉ DES LIEUX - GARES ET SIÈGE SOCIAL	7
5. ACCESSIBILITÉ DES LIEUX - NAVIRES	9
6. ACCESSIBILITÉ À L'EMPLOI ET À LA FORMATION	12
7. ACCESSIBILITÉ DE L'INFORMATION	15
8. ACCÈS AU MATÉRIEL ADAPTÉ	18
9. NIVEAU DE PRIORITÉ DES OBSTACLES	20
10. ADOPTION DU PLAN D'ACTION	20
11. DIFFUSION DU PLAN D'ACTION	21

INTRODUCTION

Dans ce plan d'action, la Société des traversiers du Québec (STQ) présente les mesures qui sont entrées en vigueur au cours de l'exercice financier 2007-2008 et celles qu'elle mettra en place pendant l'exercice financier 2008-2009 afin de faciliter l'accès des personnes handicapées à ses services, conformément aux prescriptions de l'article 61.1 du projet de loi n° 56 (2004, chapitre 31) *Loi modifiant la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et d'autres dispositions législatives*.

Le plan 2008-2009 est une continuité du plan des années précédentes et contient le bilan des mesures déjà en place, les obstacles analysés, les critères de priorité ainsi que les objectifs visés pour l'année en cours en ce qui concerne :

- l'accessibilité des lieux (gares et navires);
- l'accessibilité à l'emploi et la formation des employés;
- l'accessibilité au matériel adapté;
- l'accessibilité à l'information.

Les documents de référence de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) ont servi de base afin de cibler les actions prioritaires dans chaque secteur.

Ce nouveau plan d'action couvre la période de douze (12) mois, comprise entre 1^{er} avril 2008 et le 31 mars 2009. Il s'échelonne donc sur l'exercice financier de la Société.

1. PORTRAIT DE LA SOCIÉTÉ

1.1 Mission

La mission de la Société consiste à contribuer à la mobilité des personnes et des marchandises en assurant des services de transport maritime de qualité, sécuritaires et fiables, favorisant ainsi l'essor social, économique et touristique du Québec.

Le développement social et économique des régions qu'elle dessert, l'équité dans l'accessibilité et la disponibilité des services, sont pour la STQ des préoccupations fondamentales. De plus, elle considère la sécurité et la fiabilité de ses navires et de ses installations terrestres comme prioritaires.

1.2 Historique

La Société des traversiers du Québec a été créée le 4 juin 1971 pour prendre la relève de l'entreprise privée qui avait manifesté son intention de cesser l'exploitation des services de traversiers entre Québec et Lévis dès le 15 novembre 1965. Par la suite, la STQ a de nouveau été appelée à prendre la relève de l'entreprise privée, et ce, à chaque fois que cette dernière devait procéder à de nouveaux investissements pour moderniser sa flotte ou ses installations de même que si elle estimait ne plus pouvoir dégager de marge bénéficiaire suffisante pour maintenir son intérêt à continuer l'exploitation d'un service destiné à l'ensemble de la population. C'est ainsi qu'entre le 1^{er} avril 1976 et le 3 avril 1981, la STQ a pris en charge les traverses de Matane–Baie-Comeau–Godbout, L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive, Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola, Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine et L'Isle-aux-Grues–Montmagny.

Le 31 mars 1993, le gouvernement du Québec a demandé à la STQ de prendre en charge la gestion du contrat d'exploitation de la traverse Rivière-du-Loup–Saint-Siméon Itée et celle de l'île d'Entrée–Cap-aux-Meules, de même que la propriété de diverses installations terrestres, appartenant au ministère des Transports du Québec (MTQ), nécessaires à l'exploitation des traverses dont la responsabilité incombait à la STQ.

Le 19 juin 2000, la STQ s'est vue confier la gestion de diverses installations terrestres publiques appartenant jusqu'alors au gouvernement canadien. La STQ est maintenant responsable de l'ensemble des équipements terrestres des traverses qu'elle exploite et de celles qui sont exploitées par ses trois partenaires.

1.3 Créneaux d'activités

En tant qu'entreprise publique, la Société des traversiers constitue un agent de développement économique, social et touristique par le biais des liaisons maritimes qu'elle assure. Avec plus de 100 000 traversées réalisées annuellement, plus de 5 millions de passagers et plus de 2 millions de véhicules transportés, la Société permet de :

- désenclaver les populations insulaires;
- lier deux tronçons d'une même route nationale;
- favoriser le transport interurbain et urbain;
- contribuer à désengorger des routes nationales.

1.4 Réseau

La Société des traversiers du Québec exploite huit traverses :

- 1) Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola
- 2) Québec-Lévis
- 3) L’Isle-aux-Grues–Montmagny
- 4) L’Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive
- 5) Rivière-du-Loup–Saint-Siméon
- 6) Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine
- 7) Matane–Baie-Comeau–Godbout
- 8) île d’Entrée–Cap-aux-Meules

1.5 Ressources humaines

L’effectif de la Société compte 421 employés en équivalent temps complet et sa masse salariale atteint 24,2 M\$. (Rapport annuel de gestion 2006-2007).

1.6 Les actifs

1.6.1 La flotte

La flotte de la Société des traversiers du Québec est composée de onze navires. Les huit traversiers suivants demeurent actifs à longueur d’année :

Traverse de Sorel-Tracy
N.M. Catherine-Legardeur et N.M. Lucien-L.

Traverse de Québec
N.M. Alphonse-Desjardins et N.M. Lomer-Gouin

Traverse de L’Isle-aux-Coudres
N.M. Joseph-Savard

Traverse de Tadoussac
N.M. Jos-Deschênes et N.M. Armand-Imbeau

Traverse de Matane
N.M. Camille-Marcoux

Deux traversiers agissent comme navires de relève ou d’appoint.

N.M. Radisson
N.M. Félix-Antoine-Savard

Et, le *N.M. Grue-des-Îles* est en service à la traverse de L’Isle-aux-Grues d’avril à décembre.

1.6.2 Les terminaux (incluant les gares)

La STQ compte 15 terminaux :

Sorel-Tracy
Saint-Ignace-de-Loyola
Québec

Lévis
Montmagny
L'Isle-aux-Grues
Saint-Joseph-de-la-Rive
L'Isle-aux-Coudres
Tadoussac
Baie-Sainte-Catherine
Saint-Siméon
Rivière-du-Loup
Matane
Baie-Comeau
Godbout

2. ENGAGEMENT DE LA STQ

Au cours des dernières années, plusieurs mesures visant la réduction, l'élimination et la prévention des obstacles à l'intégration des personnes handicapées ont été mises en place afin de respecter les préoccupations de la STQ quant à l'équité de l'accessibilité de ses services de traversiers pour l'ensemble de la population.

Pour atteindre ses objectifs, la STQ s'appuie sur l'expertise de ses employés et sur la collaboration de ses partenaires. Elle privilégie les valeurs suivantes qui guident son action dans sa gestion quotidienne, de façon à :

- **la qualité du service**
 - améliorer de façon continue la qualité des services offerts;
 - inciter le personnel à demeurer à l'affût des occasions d'améliorer ses relations avec les passagers;
 - mesurer la satisfaction de la clientèle par un sondage annuel;
 - améliorer les services ainsi que les processus au meilleur coût possible;

- **le respect des personnes**
 - assurer la sécurité de la clientèle et du personnel;
 - traiter avec égard la clientèle et le personnel;
 - prendre les mesures nécessaires pour que les employés ayant de limitations ou incapacités aient accès facilement à leur poste de travail et disposent du matériel adapté à la réalisation de leurs tâches;

- **l'esprit de créativité et le partenariat**
 - miser sur l'expertise et le savoir-faire du personnel et de ses partenaires;
 - encourager et reconnaître l'innovation et les initiatives;
 - favoriser le développement du personnel.

Dans le cadre du présent plan d'action, **la Société prend l'engagement de faciliter l'accès des personnes handicapées aux publications et aux services offerts aux citoyens par l'application de mesures d'adaptation raisonnables.**

3. ÉQUIPE DE TRAVAIL

3.1 Coordonnateur

M. Édouard Rivard, vice-président à l'exploitation, agit à titre de coordonnateur du groupe de travail chargé de la conception du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Il est responsable de la production, de la diffusion et de la mise en œuvre du plan d'action dans les divers secteurs d'activités concernés.

Monsieur Édouard Rivard
Société des traversiers du Québec
250, rue Saint-Paul
Québec (Québec) G1K 9K9
Téléphone : 418 643-2019
Courriel : e.rivard@traversiers.gouv.qc.ca

3.2 Groupe de travail

Le groupe de travail qui participe à la production du plan d'action est composé de cinq membres :

Champs d'activités :

Nom et fonction du responsable :

Accessibilité des lieux

- Gares et siège social
- Navires

Guy Parent, chargé de projet
René Lebrun, analyste technique, chargé de projet

Accessibilité à l'emploi et formation

Jacques Bernier, directeur des ressources humaines

Accessibilité à l'information

Jean Cantin, directeur des communications et des services à la clientèle

Accessibilité au matériel adapté

Christian Beaulieu, responsable des approvisionnements

4. ACCESSIBILITÉ DES LIEUX - GARES ET SIÈGE SOCIAL

Bilan des mesures en place

Dans l'ensemble, les gares et leurs principaux aménagements extérieurs et intérieurs sont dotés des principaux équipements pour faciliter l'accueil des personnes handicapées (rampes d'embarquement, passerelles, trottoirs, rampe adaptée, seuil surbaissé, toilettes pour personnes handicapées, ascenseur, etc.). À noter également la mise en place du processus d'accueil et de la mise en valeur de la signalisation.

Dans chacune des traverses, lorsque des obstacles sont encore présents, des mesures d'assistance aux personnes handicapées sont prévues et le personnel de la Société met tout en œuvre pour réduire les inconvénients et faciliter l'accès aux services de traversiers.

Bilan des actions réalisées en 2007-2008

Un plan de travail type décrivant les étapes à suivre en vue de produire des procédures de réduction ou d'élimination de certains obstacles limitant l'accès aux services pour les personnes à mobilité restreinte a été présenté aux responsables de la traverse de Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola.

L'équipe de direction locale a procédé à l'examen des situations problématiques nécessitant la mise en place de mesures correctives ou d'accompagnement. Des procédures particulières permettant de combler les problèmes spécifiques identifiés ont été mises en place ou seront instaurées dès que le personnel aura reçu la formation ou les équipements spécifiques requis.

D'importants travaux de rénovation ont été effectués à la gare de Québec, à aujourd'hui elle est donc complètement conforme pour l'accueil de personnes à mobilité restreinte.

La correction des obstacles mineurs relatifs aux stationnements, à la signalisation et à l'accès aux bâtiments a été réalisée sur la presque totalité des gares fluviales à l'exception de Sorel-Tracy et de Lévis où des travaux de reconstruction des gares sont prévus incessamment.

Les interventions à réaliser au siège social ont été analysées par la firme d'architectes qui a conçu le bâtiment; cela fait l'objet d'un rapport. (Les modifications pour éliminer les obstacles au libre accès des personnes handicapées seront réalisées en 2008-2009).

Dans l'ensemble des traverses exploitées par la STQ, des procédures spécifiques ont été mises en place pour indiquer au personnel les consignes d'accueil et les mesures d'accompagnement qui doivent être appliquées aux clientèles à mobilité restreinte.

PLAN D'ACTION 2008-2009

<u>ACCESSIBILITÉ DES LIEUX : GARES ET SIÈGE SOCIAL</u>
Objectif Faciliter l'accès aux lieux et aux navires pour les personnes handicapées
Mesures envisagées <ul style="list-style-type: none">➤ Poursuivre la démarche pour corriger les non-conformités au siège social selon les recommandations du rapport d'architectes➤ Élargir la mise en application du document type sur les actions à prendre comme les mesures correctives ou d'accompagnement et les techniques d'aide et d'accueil à la traverse de Matane–Baie-Comeau–Godbout➤ Éliminer les obstacles majeurs identifiés dans les gares fluviales de Tadoussac et Matane➤ Poursuivre l'élimination des obstacles mineurs qui touchent les blocs sanitaires dans l'ensemble des gares fluviales
Actions à entreprendre <ul style="list-style-type: none">➤ Former un comité avec la directrice de la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout, le capitaine, le responsable de la STQ pour les navires et les lieux et le responsable de la formation technique en vue d'élaborer des procédures à mettre en place pour faciliter l'accès aux navires➤ De concert avec le responsable technique de l'entretien des gares, inclure dans la liste des travaux de modifications et d'entretien à réaliser, la correction des obstacles mineurs touchant les blocs sanitaires sur l'ensemble des gares fluviales et au siège social de la Société
Indicateurs <ul style="list-style-type: none">➤ Mise en place de mesures correctives ou d'accompagnement ou de techniques d'aide et d'accueil pour faciliter l'accès aux navires pour les sites de Matane–Baie-Comeau–Godbout➤ Réaliser des travaux en vue d'éliminer des obstacles aux blocs sanitaires sur l'ensemble des gares fluviales et au siège social de la Société
Responsable de l'activité : Guy Parent
Cible : Mars 2009

5. ACCESSIBILITÉ DES LIEUX - NAVIRES

Bilan des mesures en place

Depuis plusieurs années, la STQ veille à améliorer l'accessibilité de ses navires aux personnes handicapées (fauteuil roulant, cécité totale ou partielle, mobilité réduite, surdité, etc.). Certains navires sont équipés d'ascenseurs, de mains courantes, de places désignées pour les véhicules adaptés aux personnes handicapées, etc.

Sur chacun des navires, lorsque des obstacles sont encore présents, des mesures d'assistance aux personnes handicapées sont prévues.

Par ailleurs, il est important de souligner que le projet de construction du navire de l'île d'Entrée tient compte de toutes les exigences relatives à l'accueil des personnes ayant des limitations (incluant passerelles et navire).

Bilan des actions réalisées en 2007-2008

La Société ayant mandaté une firme spécialisée pour identifier les obstacles au libre accès des personnes handicapées sur ses navires et afin de rencontrer les directions de traverse pour faire l'inventaire des obstacles particuliers à chaque navire, a regroupé les actions à réaliser et leur a attribué une cote de priorité pour les obstacles à corriger.

En ce qui concerne l'identification des obstacles, le groupe de travail a pris les moyens d'investigation suivants :

- procéder à l'inspection des navires, identifier les obstacles et déterminer si des améliorations peuvent être mises en place pour atténuer ou éliminer les obstacles sans contrevenir à la réglementation de Transports Canada;
- rencontrer certaines directions de traverses (Sorel-Tracy) et faire une vérification des procédures d'assistance déjà en place pour contrer la présence d'obstacles pour les personnes handicapées, dans des conditions normales de navigation et en situation d'urgence.

Toutefois, un obstacle de taille à l'accès total des installations à bord des navires était déjà bien identifié.

Il s'agit de la réglementation de Transports Canada sur la construction des navires. Cette réglementation engendre des obstacles qui se traduisent inévitablement par des restrictions pour les personnes handicapées, par exemple :

- la hauteur des seuils;
- l'embrasure des portes extérieures;
- la fermeture étanche des portes extérieures;
- la pente de certains escaliers.

À noter que deux (2) places de stationnement ont été identifiées et peintes en bleues sur le pont des véhicules pour les *N.M. Catherine-Legardeur*, *Lucien-L.*, *Lomer-Gouin*, *Radisson Joseph-Savard* et *Jos-Deschênes*.

Approche d'identification des obstacles

Une stratégie d'embarquement devra être établie, sous forme de procédure, pour chaque traverse, car elles comportent des particularités différentes.

PLAN D'ACTION 2008-2009

<u>ACCESSIBILITÉ DES LIEUX : NAVIRES</u>
Objectif Vérifier la conformité des installations actuelles aux normes applicables et procéder aux modifications, si possible.
Mesures envisagées <ul style="list-style-type: none">➤ Élaborer un plan type de procédures d'accommodements raisonnables pour accéder aux navires et éliminer ou réduire les restrictions pour l'utilisation des services à bord➤ Élaborer un plan d'action conjoint infrastructures terrestres et navires
Actions à entreprendre <ul style="list-style-type: none">➤ Apporter des corrections à certains des obstacles identifiés dans le rapport de Kéroul ou formulés par la clientèle➤ Établir les zones prioritaires afin de déterminer un cheminement optimum : stationnement/toilettes/caféteria/salon des passagers y incluant les procédures d'accompagnement de la clientèle, au besoin➤ Mettre en place une procédure ou un plan de chargement adapté➤ Consulter les directions de traverses et, au besoin, rédiger des mesures d'assistance à mettre en place en conditions normales de navigation et en situation d'urgence➤ Élaborer des recommandations lorsqu'une correction entre en conflit avec la réglementation de Transports Canada➤ Estimer le coût des transformations et réaliser les travaux en fonction des priorités
Indicateurs <ul style="list-style-type: none">➤ Correctifs apportés➤ Production du plan type pour procédure de chargement➤ Liste de corrections➤ Rapport de recommandations
Responsable de l'activité : M. René Lebrun
Cible : Mars 2009

Détail des travaux à réaliser en 2008-2009

Deux (2) places de stationnement doivent être identifiées et peintes en bleues sur le pont des véhicules :

- en avril 2008 pour les *N.M. Catherine-Legardeur, Radisson et Félix-Antoine-Savard*;
- en mai 2008 pour les *N.M. Lomer-Gouin et Jos-Deschênes*;
- en juin 2008 pour le *N.M. Alphonse-Desjardins*;
- en octobre 2008 pour le *N.M. Armand-Imbeau*.

Un crochet de porte manteau doit être fixé dans les toilettes :

- en avril 2008 pour le *N.M. Félix-Antoine-Savard*;
- en octobre 2008 pour le *N.M. Joseph-Savard*.

Un distributeur de papier à mains doit être installé dans les toilettes :

- en avril 2008 pour les *N.M. Catherine-Legardeur et Félix-Antoine-Savard*;
- en octobre 2008 pour le *N.M. Joseph-Savard*.

Dans la période de mai à juin 2008, pour les *N.M. Alphonse-Desjardins* et *N.M. Lomer-Gouin* :

- dans les toilettes femmes/hommes, la hauteur du rebord des lavabos sera modifiée afin de permettre à la personne en fauteuil roulant d'avoir un accès direct au lavabo;
- dans le salon des passagers, une nouvelle table sera fabriquée et installée à une hauteur permettant à la personne en fauteuil roulant d'accéder directement à cette table.

N.B. : certaines modifications se feront en même temps que les projets de rénovation de certains navires.

Ainsi le salon des passagers sera rénové :

- en 2009 pour le *N.M. Armand-Imbeau*;
- en 2010 pour le *N.M. Jos-Deschênes* et *Joseph-Savard*.

6. ACCESSIBILITÉ À L'EMPLOI ET À LA FORMATION

Bilan des mesures en place

Accès à l'égalité en emploi

Au début des années 1980, à la demande de l'Office des personnes handicapées, la Société des traversiers du Québec a élaboré un plan d'embauche relatif aux personnes handicapées. À cet effet, le formulaire d'offres de service a été révisé afin de permettre aux personnes concernées d'identifier leur limitation et d'indiquer leurs besoins spécifiques. Les méthodes de sélection ont également été revues afin de favoriser l'accès à l'emploi et d'éviter toute discrimination à l'endroit des personnes handicapées. L'OPHQ a effectué auprès de la STQ un suivi du plan d'embauche au cours des premières années suivant la mise en place de ces mesures.

La Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics, modifiant la Charte des droits et libertés de la personne (L.R.Q., c. A-2.01) est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2001. Elle institue un cadre particulier d'accès à l'égalité en emploi pour corriger la situation des personnes faisant partie de certains groupes victimes de discrimination en emploi.

La STQ a déjà procédé à l'analyse de son système d'emploi. Elle a déterminé les mesures de redressement temporaires, d'égalité des chances et de soutien en emploi en vue de l'élaboration du programme d'accès à l'égalité en emploi. Elle a également mené des consultations auprès de l'ensemble du personnel et des associations accréditées afin de favoriser une compréhension commune du programme et de sa portée.

La loi a été modifiée en 2005 pour inclure les personnes handicapées comme groupe visé dans les programmes d'accès à l'égalité en emploi.

La STQ a effectué sa déclaration des effectifs auprès de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) afin d'identifier les personnes handicapées au sein du personnel de la Société. Un rapport a été acheminé auprès à la CDPDJ.

Approche d'identification des obstacles

La Loi sur la marine marchande et ses règlements, les normes édictées par Transports Canada de même que les exigences supplémentaires requises par la Société encadrent le processus d'embauche de personnel.

Les principaux obstacles à l'intégration en emploi des personnes handicapées sont :

- Les qualifications demandées pour le personnel breveté opérant sur les navires, incluant des exigences d'ordre médical;
- l'accroissement des exigences reliées à la sécurité du personnel et des passagers pour l'ensemble du personnel breveté et non breveté.

Formation du personnel

La firme Kéroul a été mandatée en 2007 pour dispenser au personnel de la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout des séances de formation sur l'accueil et l'accompagnement des personnes handicapées dans une opération de transport public.

Des formations de même nature seront dispensées au personnel des autres traverses au cours de l'année 2008-2009.

PLAN D'ACTION 2008-2009

<u>ACCESSIBILITÉ À L'EMPLOI</u>
Objectif Répondre aux exigences fixées par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) quant aux étapes à franchir pour amender le programme d'accès à l'égalité en emploi déposé par la Société en juin 2005.
Mesures envisagées Revoir le programme d'accès à l'égalité en emploi selon les nouvelles dispositions de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics
Actions à entreprendre <ul style="list-style-type: none">➤ Élaborer un plan d'embauche afin de répondre aux exigences des programmes d'accès à l'égalité en emploi➤ Prévoir des postes de travail ergonomiques et adaptés pour l'emploi des personnes ayant des limitations➤ Acheminer à la CDPDJ le rapport sur le programme d'accès à l'égalité en emploi de la STQ➤ Évaluer par un questionnaire le processus d'intégration au travail des employés de la Société identifiés comme personnes handicapées
Indicateurs <ul style="list-style-type: none">➤ Adaptations réalisées➤ Nombre de personnes handicapées employées➤ Résultats de l'enquête
Responsable de l'activité : M. Jacques Bernier
Cible : Mars 2009

FORMATION DES EMPLOYÉS

Objectif

Prévoir des mesures d'assistance pour faciliter l'accès des personnes handicapées aux services de traversiers dans le cas où l'élimination de certains obstacles est techniquement irréalisable

Mesures envisagées

Instaurer, revoir et actualiser les procédures en place pour pallier les obstacles identifiés comme source de difficultés à l'accès des personnes handicapées

Actions à entreprendre

- Sensibiliser le personnel d'accueil aux besoins des personnes handicapées par une formation appropriée
- Étendre à l'ensemble des traverses, la formation du personnel sur les mesures d'assistance aux personnes handicapées telle que dispensée à la traverse de Matane, en 2007
- S'assurer que la formation dispensée cible prioritairement le cheminement d'une personne handicapée dans les installations de la traverse

Indicateurs

- Bilan des formations dispensées dans les traverses
- Mesures de sensibilisation
- Modifications effectuées

Responsable de l'activité :

M. Jacques Bernier

Cible :

Mars 2009

7. ACCESSIBILITÉ DE L'INFORMATION

Bilan des mesures en place

L'information concernant les services de traversiers offerts par la Société se retrouve sur différents supports qui peuvent être inadaptés aux personnes ayant des limitations. Par ailleurs, la diversité de ces supports d'information, visuels et auditifs, permet de transmettre l'information à l'ensemble des citoyens, dont ceux ayant des limitations. Dans ce sens, on peut établir que la Société possède les moyens d'informer tous ses clients. Les personnes qui ne pouvaient consulter les publications et le site Internet en les lisant, peuvent dorénavant, consulter les informations disponibles dans les messages préenregistrés du numéro 1-877-787-7483 ou parler à un de nos préposés.

Site Internet

Le site Internet de la Société est un outil de renseignements précieux pour les citoyens qui cherchent de l'information. Toutefois, dans sa forme actuelle, il est difficile de le consulter pour une personne ayant une déficience visuelle principalement en raison des nombreux tableaux qui présentent les horaires et la tarification. De plus, il est impossible de choisir la taille des caractères. Le site ne comporte pas de documents audio, ni de documents vidéo.

À savoir que le site Internet est en reconstruction actuellement et tiendra compte de certains aménagements. Le site devrait être consultable dans sa version finale fin juin 2008.

La Société a une entente avec l'audiothèque pour transposer les informations contenues sur son site afin de les rendre accessibles aux personnes ayant une déficience visuelle. Les services de l'audiothèque permettent de « transcrire » l'information du site Internet. De plus, le service Vox présente un enregistrement qui donne un aperçu des services offerts par la STQ.

Pour connaître ce que l'audiothèque diffuse à propos de nos services, il suffit de composer le 418 627-8882

Puis faire la séquence suivante :

Pour utiliser les services de l'Audiothèque, faire le 4

Faire le 9=menu partenaire

Faire le 1=menu gouvernement

Faire le 33=pour le message de la STQ

Téléphonie

Les personnes ayant une déficience auditive peuvent accéder à l'information téléphonique donnée par les préposés par l'entremise du service relais de Bell (SRB). Un sondage interne auprès des préposés à l'accueil téléphonique de chaque traverse indique que la Société n'a jamais reçu de demandes pour utiliser ce service. Le numéro 1-877-787-7483 sans frais avec sa sélection de messages enregistrés permet aux personnes malentendantes de joindre un préposé en faisant le 0 et par la suite d'être acheminé sur le SRB.

Publications

À ce jour, la Société n'a adapté aucune de ses publications pour les personnes handicapées. Il est décidé que ces adaptations se feront exclusivement sur demande.

Il s'agit principalement :

- des dépliants qui présentent les tarifs et les horaires;
- de la Déclaration de services aux citoyens;
- du rapport annuel de gestion;
- du formulaire de commentaires : « Votre opinion sur nos services ».

Au cours de l'exercice 2007-2008, une incitation à s'identifier, en tant que personne à mobilité restreinte, (en version anglaise également) a été ajoutée au site Internet de la STQ et à la brochure des horaires des cinq traverses STQ ainsi qu'à celle de L'Isle-aux-Grues.

De plus, neuf messages radio sur les fréquences dédiées à chaque traverse comportant des consignes pour les personnes ayant des limitations ont été conçus et enregistrés. L'installation de panneaux routiers indiquant de syntoniser la fréquence radio devrait être complétée d'ici fin juin 2008.

Approche d'identification des obstacles

La diffusion d'information aux personnes handicapées pose certaines difficultés. Comme la Société n'a pas reçu de demandes pouvant servir de modèles afin de préparer l'information sur des supports adéquats, la Société est confrontée à prévoir différents scénarios selon les demandes, mais à ne les exécuter que lorsque ces demandes se concrétiseront.

PLAN D'ACTION 2008-2009

<u>ACCESSIBILITÉ DE L'INFORMATION</u>
Objectif Rendre disponible l'information sur les services de traversiers aux personnes handicapées en conservant une approche de coût acceptable pour la Société
Mesures envisagées Adapter l'information que la Société diffuse sur divers supports afin qu'elle puisse être accessible aux personnes handicapées
Actions à entreprendre <ul style="list-style-type: none">➤ Inscrire sur le site Internet de la Société, la mention suivante : sous « information » dans la page d'accueil des traverses de L'Isle-aux-Grues–Montmagny et de l'île d'Entrée–Cap-aux-Meules : <i>Toute personne ayant des limitations doit nous en informer dès son arrivée afin que nos préposés puissent lui assigner une place facilitant son déplacement sur le navire ou l'assister si nécessaire.</i>➤ Inscrire dans les dépliants et sur le site Internet de la Société, la mention suivante : <i>Les documents officiels avec adaptation (auditive, braille, gros caractères...) sont disponibles sur demande.</i>➤ Pour les traverses avec tarification, apposer une affichette aux caisses pour inciter les personnes handicapées à « s'identifier »➤ Diffuser des messages radio sur les fréquences dédiées à chaque traverse comportant des consignes pour les personnes ayant des limitations➤ Sur demande, produire des dépliants (tarifs et horaires) en gros caractères et sans tableau et les rendre disponibles pour consultation➤ Sur demande, rendre accessible en gros caractères le Rapport annuel de gestion de la Société et le rendre disponible pour consultation➤ Sur demande, d'autres documents pourront être adaptés aux clientèles handicapées
Indicateurs <ul style="list-style-type: none">➤ Site Internet corrigé (prévu en juin 2008)➤ Nombre de documents adaptés fournis sur demande➤ Autres supports : affichettes et messages radio dans les traverses
Responsable de l'activité : Nathalie Laroche
Cible : Mars 2009

8. ACCÈS AU MATÉRIEL ADAPTÉ

Bilan des mesures en place

Depuis plusieurs années, à la demande, le service des approvisionnements collabore dans la recherche d'équipements qui viennent faciliter l'adaptation de nos gares et de nos navires afin de permettre un accès plus facile aux personnes handicapées.

Approche d'identification des obstacles

En ce qui concerne l'achat de matériel adapté, les obstacles ne peuvent être identifiés avant que les demandes de biens et services n'aient été placées. Toutefois, certaines politiques d'achat devront être abrogées afin de favoriser l'utilisation d'un équipement adapté aux besoins des personnes handicapées même si son coût est supérieur à l'équipement régulier.

Les démarches avec les fournisseurs risquent d'être plus complexes, nécessitant plus de temps pour compléter l'achat du bien ou du service.

PLAN D'ACTION 2008-2009

<u>ACCESSIBILITÉ AU MATÉRIEL ADAPTÉ</u>
Objectif Répondre aux besoins en biens et services des personnes handicapées en conservant une approche de coût acceptable pour la Société
Mesures envisagées <ul style="list-style-type: none">➤ Le service des approvisionnements répondra à chaque demande touchant l'aide aux personnes handicapées en recherchant avec ses fournisseurs des produits permettant de répondre aux besoins exprimés➤ Dans le cas d'appel d'offres nécessitant un bien adapté aux personnes handicapées, les documents d'appel d'offres décriront les critères d'évaluation des soumissions par rapport au besoin à combler
Actions à entreprendre <ul style="list-style-type: none">➤ Sur demande des autres services de la Société, rechercher avec les fournisseurs des solutions pratiques existantes afin de combler les besoins des clientèles handicapées➤ Sur demande des autres services de la Société, développer en partenariat avec les fournisseurs des biens exclusifs adaptés aux besoins des clientèles handicapées➤ Sur demande des autres services de la Société, dans le cas d'appel d'offres, spécifier les critères d'évaluation pour compléter la soumission et évaluer les soumissions en fonction du coût, ainsi que des critères particuliers à rencontrer.➤ Prendre contact avec l'Office des personnes handicapées puis le Ministère de la Solidarité sociale pour faire appel aux centres de travail adaptés embauchant des personnes handicapées lorsque la qualité et les prix des produits sont compétitifs avec le marché.➤ Mettre en place un code budgétaire afin d'identifier toutes les dépenses spécifiques reliées aux personnes handicapées (honoraires professionnels, formations, biens et services...)
Indicateurs <ul style="list-style-type: none">➤ Nombre de nouveaux produits ou services offerts par la STQ répondant aux attentes des personnes handicapées➤ Nombre d'appels d'offres avec critères spécifiques➤ Code budgétaire.
Responsable de l'activité : Christian Beaulieu
Cible : Mars 2009

9. NIVEAU DE PRIORITÉ DES OBSTACLES

Les critères qui détermineront le niveau de priorité dans les actions à entreprendre afin d'atteindre les objectifs de ce plan sont les mêmes pour chacun des champs d'activités présentés.

Il s'agit des 4 critères suivants :

1. adaptation requise pour des raisons de sécurité. Voir à éliminer tout risque d'accident pouvant découler d'un aménagement ou d'un équipement non conforme;
2. nombre de passagers ou d'employés handicapés qui peuvent être incommodés par l'obstacle;
3. nature et importance des inconvénients découlant de l'obstacle;
4. coût de l'atténuation ou de l'élimination de l'obstacle en regard de la notion de mesures correctives ou d'accompagnement.

10. ADOPTION DU PLAN D'ACTION

Le plan d'action 2008-2009 à l'égard des personnes handicapées a été adopté par le conseil d'administration de la Société des traversiers du Québec le 20 juin 2008.

11. DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

Le plan d'action 2008-2009 à l'égard des personnes handicapées sera disponible aux endroits suivants :

Format imprimé normal et en gros caractères :

Disponible sur demande aux endroits suivants :

- Siège social :
Société des traversiers du Québec
250, rue Saint-Paul
Québec (Québec) G1K 9K9
Commande par téléphone : 418 643-2019

- Bureaux administratifs des traverses

Format électronique

- Une version PDF du Plan 2008-2009 sera disponible sur le site Internet de la Société à l'adresse : www.traversiers.gouv.qc.ca sous la rubrique **La Société**, section **Documentation**.

Un communiqué interne (*Vent du large*) sera diffusé à l'intention de tous les employés de la Société des traversiers afin de les renseigner sur les mesures qui seront instaurées dans le cadre du plan d'action 2008-2009 à l'égard des personnes handicapées.

Le comité de travail enverra également une copie du plan 2008-2009 à l'Office des personnes handicapées.

SUIVI DE LA MISE EN OEUVRE DU PLAN

Le groupe de travail devra se réunir 6 mois après l'adoption du plan pour faire le point sur les nouvelles mesures d'intégration mises en place et pour planifier les actions à venir et réaliser les objectifs du plan en cours. Le coordonnateur du comité de travail est responsable de l'application du plan.

PLANIFICATION DE LA PRODUCTION DU PROCHAIN PLAN ANNUEL

Le coordonnateur du comité de travail est responsable de la convocation des réunions du comité sur le prochain plan.