



PLAN D'ACTION
À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES
2009-2010

SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

PLAN D'ACTION
À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES
2009-2010

Version 4

Avril 2009

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	16
8. ACCÈS AU MATÉRIEL ADAPTÉ	19
9. NIVEAU DE PRIORITÉ DES OBSTACLES	21
10. ADOPTION DU PLAN D'ACTION	21
11. DIFFUSION DU PLAN D'ACTION	22

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 2008-2009 et celles qu'elle mettra en place pendant l'exercice financier 2009-2010 afin de faciliter l'accès des personnes handicapées à ses services, conformément aux prescriptions de l'article 61.1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*.

Le plan 2009-2010 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 2009 et le 31 mars 2010. 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 STQ 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 STQ 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 444 employés en équivalent temps complet et sa masse salariale atteint 25,9 M\$. (Rapport annuel de gestion 2007-2008).

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 pour :

- **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. Georges Farrah, président-directeur général et vice-président à l'exploitation par intérim, agit à titre de coordonnateur du groupe de travail concernant les services aux 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 Georges Farrah
Société des traversiers du Québec
250, rue Saint-Paul
Québec (Québec) G1K 9K9
Téléphone : 418 643-2019
Courriel : g.farah@traversiers.gouv.qc.ca

3.2 Groupe de travail

Le groupe de travail qui participe à la mise en œuvre 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 2008-2009

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 Matane–Baie-Comeau–Godbout.

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.

La correction des obstacles mineurs relatifs aux blocs sanitaires a été réalisée ou est en cours de réalisation dans les gares fluviales à l'exception de Sorel-Tracy, de Lévis, de Saint-Joseph-de-la-Rive et de Rivière-du-Loup où des travaux de reconstruction des gares sont prévus.

Les interventions à réaliser au siège social décrites dans le rapport de la firme d'architectes qui a conçu le bâtiment, ont été réalisées.

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.

Au cours de l'année, il est à noter deux plaintes concernant les installations de la STQ :

- l'une concernait la porte des toilettes hommes pour personnes en fauteuil roulant. En effet, par manque d'espace prévu, la porte ne pouvait se refermer. La situation a été corrigée par l'agrandissement de la superficie des toilettes.
- L'autre concernait l'absence de porte automatisée pour l'accès d'une personne en fauteuil roulant à la passerelle. En effet, il n'y avait pas assez de place pour le fauteuil roulant et l'ouverture de porte. Là aussi, la situation a été corrigée rapidement, des plans de modification ont été faits et les travaux ont été effectués.

PLAN D'ACTION 2009-2010

<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">➤ 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 toutes les traverses➤ Poursuivre l'élimination des obstacles mineurs qui touchent l'ensemble des gares fluviales
Actions à entreprendre <ul style="list-style-type: none">➤ Rencontre d'information avec les directeurs des traverses de Québec-Lévis, L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive et Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine sur les procédures d'accommodement 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 l'ensemble des gares fluviales
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➤ Réaliser des travaux en vue d'éliminer des obstacles sur l'ensemble des gares fluviales
Responsable de l'activité : Guy Parent
Cible : Mars 2010

Détail des travaux à réaliser en 2009-2010

Il est prévu de :

- compléter l'ensemble des modifications identifiées par le rapport Kéroul à la gare de Matane;
- exécuter les modifications identifiées par le rapport Kéroul des gares de Saint-Siméon, Baie-Comeau et Godbout.

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. D'ailleurs, ces procédures d'assistance ont été communiquées aux employés de traverse.

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 2008-2009

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 les directions de traverses 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.

Sur l'exercice 2008-2009, plusieurs travaux ont été réalisés.

Deux (2) places de stationnement ont été 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*

À noter qu'une (1) place de stationnement a été identifiée et peinte en bleu sur le pont des véhicules en mars 2009 pour le *N.M. Grue-des-îles* également (pas assez d'espace pour 2 places de stationnement).

Un crochet de porte-manteau a été fixé dans les toilettes :

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

Un distributeur de papier à mains a été installé dans les toilettes :

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

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 a été 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 a été fabriquée et installée à une hauteur permettant à la personne en fauteuil roulant d'accéder directement à cette table.

Approche d'identification des obstacles

Des notes de service internes ont été mises en place par les traverses pour coordonner une stratégie d'embarquement, car chaque traverse comporte des particularités différentes. Ainsi lorsqu'une personne handicapée s'identifie, le personnel de traverse connaît la procédure à appliquer.

Les directions de traverse prévoient de regrouper ces notes dans le *Manuel de l'employé*.

PLAN D'ACTION 2009-2010

<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">➤ Continuer à 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➤ Consulter les directions de traverses et, au besoin, rédiger des mesures d'assistance à mettre en place en condition normale de navigation et en situation d'urgence➤ La réglementation de Transports Canada ne peut être modifiée, donc si une correction devait entrer en conflit avec la réglementation, des mesures d'accommodements raisonnables seraient étudiées pour chaque traverse
Indicateurs <ul style="list-style-type: none">➤ Correctifs apportés➤ Liste de corrections➤ Rapport de recommandations
Responsable de l'activité : M. René Lebrun
Cible : Mars 2010

Détail des travaux à réaliser ultérieurement

Certaines modifications se feront en même temps que les projets de rénovation ou de modernisation de certains navires.

Ainsi, le salon des passagers sera rénové :

- en 2012 pour les *N.M. Armand-Imbeau*, *Jos-Deschênes* et *Joseph-Savard*.

Un crochet de porte-manteau et un distributeur de papier à mains doivent être installés dans les toilettes :

- en 2012 pour le *N.M. 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.

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 à cet effet a été acheminé auprès de la CDPDJ; en mars 2009, la STQ n'avait pas reçu les commentaires de la CDPDJ sur le rapport transmis.

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 STQ 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 liées 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. Néanmoins, cette formation ne correspondait pas tout à fait aux besoins du personnel de la STQ puisque ce cours ne visait que le volet sensibilisation.

Après recherche, la firme de formation Association sectorielle transport entreposage (ASTE) a été retenue pour son cours « Principes d'assistance aux personnes à mobilité réduite ». Ce cours est composé d'une partie théorique et d'une partie pratique en ateliers avec des exemples très précis; le but étant de guider et d'assister cette clientèle pour ses déplacements.

Cette formation a débuté pour le personnel de la traverse de L'Isle-aux-Coudres au cours de l'année 2008-2009 et sera diffusée à l'ensemble du personnel des traverses à la fin de l'exercice 2009-2010.

PLAN D'ACTION 2009-2010

<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 2010

<u>FORMATION DES EMPLOYÉS</u>
<p>Objectif</p> <p>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</p>
<p>Mesures envisagées</p> <p>Instaurer, revoir et actualiser les procédures en place pour pallier les obstacles identifiés comme source de difficultés à l'accès des personnes handicapées</p>
<p>Actions à entreprendre</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 principes d'assistance aux personnes handicapées telle que dispensée à la traverse de L'Isle-aux-Coudres en 2009 ➤ S'assurer que la formation dispensée cible prioritairement le cheminement d'une personne handicapée dans les installations de la traverse
<p>Indicateurs</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Bilan des formations dispensées dans les traverses ➤ Mesures de sensibilisation ➤ Modifications effectuées
<p>Responsable de l'activité :</p> <p>M. Jacques Bernier</p>
<p>Cible :</p> <p>Mars 2010</p>

7. ACCESSIBILITÉ DE L'INFORMATION

Bilan des mesures en place

La diversité des supports d'information proposés par la STQ, qu'ils soient visuels ou sonores, 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 sans frais 1 877 787-7483 ou parler à l'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. La Société a complètement refait son site Internet, tant l'arborescence que les divers contenus ainsi que l'aspect visuel. Cette nouvelle version a été réalisée en tenant compte des besoins des personnes ayant une déficience visuelle. Ainsi, il est maintenant possible de grossir la taille des caractères.

Pour le moment, le site ne contient aucun document audio, ni de document vidéo.

De plus, la Société a renouvelé son entente avec l'Audiothèque pour transposer les informations du site Internet 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, leur 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 3 = menu nos partenaires

Faire le 1 = menu du gouvernement

Faire le 3 = sociétés

Faire le 5 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 acheminées sur le SRB.

Publications

À ce jour, la Société n'a adapté aucune de ses publications pour les personnes handicapées puisqu'aucune demande n'a été émise en ce sens. Ces adaptations se feront donc exclusivement sur demande.

Il s'agit principalement :

- des brochures 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 ».

La brochure des horaires et le site Internet comportent une mention qui incite les personnes ayant des limitations à s'identifier à nos préposés dès leur arrivée dans les traverses.

De plus, dès l'arrivée dans les installations de la STQ, des messages radio comportant des consignes pour les personnes ayant des limitations sont émis. L'installation de panneaux routiers indiquant quelle fréquence radio syntoniser, est complétée sur tous les embarcadères des traverses à l'exception de Matane–Baie-Comeau–Godbout où des tests de fréquences seront en cours au printemps 2009.

PLAN D'ACTION 2009-2010

<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 Sur demande, 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 les documents publics et sur le site Internet de la STQ dans la section <i>Documentation</i> la mention suivante : <i>Les documents officiels, adaptés sur différents supports, 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
Indicateurs <ul style="list-style-type: none">➤ Toute personne ayant fait une demande d'adaptation de documents sera contactée à l'intérieur de dix jours ouvrables afin de connaître le cheminement de sa demande.➤ Cible : 100 %
Responsable de l'activité : Jean Cantin
Cible : Mars 2010

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, en conformité avec l'article 61.3 concernant l'approvisionnement en biens et services et leur accessibilité aux personnes handicapées, 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 2009-2010

<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 2010

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 2009-2010 à l'égard des personnes handicapées a été adopté par le conseil d'administration de la Société des traversiers du Québec le 27 mars 2009.

11. DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

Le plan d'action 2009-2010 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 2009-2010 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 2009-2010 à l'égard des personnes handicapées.

Le comité de travail enverra également une copie du plan 2009-2010 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.