

SOCIÉTÉ
DES TRAVERSIERS
DU QUÉBEC



PLAN D'ACTION
À L'ÉGARD
DES PERSONNES
HANDICAPÉES

2011-2012

Septembre 2011



Photo: © MDOO / H. Bergman / WMO FOTO

Société
des traversiers

Québec 

SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

**PLAN D'ACTION
À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES
2011-2012**

Septembre 2011

Table des matières

| | |
|--|----|
| Introduction | 3 |
| Portrait de la Société | 4 |
| Mission | 4 |
| Historique | 4 |
| Créneaux d'activité | 4 |
| Réseau | 5 |
| Ressources humaines | 5 |
| Actifs | 5 |
| <i>Flotte</i> | 5 |
| <i>Terminaux incluant les gares</i> | 6 |
| Engagement de la Société | 7 |
| Équipe de travail | 8 |
| Coordonnateur | 8 |
| Groupe de travail | 8 |
| Identification des obstacles | 9 |
| Niveau de priorité des obstacles | 10 |
| Bilan des mesures réalisées en 2010-2011 | 11 |
| Bilan des mesures réalisées dans les gares et au siège social | 12 |
| Bilan des mesures réalisées sur les navires | 13 |
| Bilan des mesures réalisées pour l'accès à l'emploi et à la formation | 13 |
| Bilan des mesures réalisées pour l'achat de matériel adapté | 14 |
| Bilan des mesures réalisées pour la diffusion de l'information | 14 |
| Bilan des mesures réalisées pour les technologies de l'information | 15 |
| Bilan des mesures réalisées pour l'interconnexion pour le transport adapté | 15 |
| Mesures à réaliser en 2011-2012 | 16 |

Société des traversiers du Québec

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

INTRODUCTION

Dans ce plan d'action, la Société des traversiers du Québec (STQ) présente les mesures qu'elle entend mettre en place au cours de l'exercice financier 2011-2012 afin de se conformer 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* (2004).

L'année écoulée a permis la finalisation des aménagements des gares et des navires, commencés en 2007 suite aux recommandations émises par l'organisme Kéroul. Dans les 5 traverses opérées par la Société, partout où des travaux ont été possibles, les installations ont été rendues accessibles aux personnes handicapées. Afin de faciliter les déplacements, la Société a par ailleurs formé du personnel à l'assistance aux personnes handicapées dans chaque traverse. Enfin, une entente sur l'interconnexion des services de transport adapté du territoire de la Communauté métropolitaine de Québec est en cours de finalisation avec la traverse Québec-Lévis.

Dans les années à venir, la Société poursuivra dans cette voie en construisant ses nouveaux navires et ses nouvelles gares dans le respect des normes d'accessibilité.

Ce nouveau plan d'action couvre une période de 12 mois, comprise entre le 1^{er} avril 2011 et le 31 mars 2012, qui correspond à l'exercice financier de la Société.

PORTRAIT DE LA SOCIÉTÉ

Mission

La mission de la Société consiste à assurer la mobilité des personnes et des marchandises en offrant 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 ainsi que l'équité dans l'accessibilité et la disponibilité des services sont pour la STQ des préoccupations fondamentales.

Historique

La Société 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. Par la suite, la STQ a de nouveau été appelée à prendre la relève de l'entreprise privée. C'est ainsi qu'entre 1976 et 1981, la Société 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.

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

En 2000, la Société s'est vue confier la gestion de diverses installations terrestres publiques appartenant jusqu'alors au gouvernement canadien.

En 2009, le réseau de traverses de la Société s'est diversifié et étendu avec le transfert de la gestion de cinq nouvelles traverses et dessertes auparavant gérées par le ministère des Transports du Québec. De plus, des contrats de services aériens lui ont été transférés pour assurer un service de relève à certaines traverses.

Créneaux d'activité

En tant qu'organisme public, la Société est un agent de développement économique, social et touristique par le biais des liaisons maritimes qu'elle assure. Ainsi, 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

Réseau

La STQ exploite cinq traverses en service à l'année :

Traverse Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola
Traverse Québec-Lévis
Traverse L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive
Traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine
Traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout

De plus, elle gère en partenariat six traverses maritimes et deux dessertes maritimes en service saisonnier :

Traverse L'Isle-aux-Grues–Montmagny
Traverse Rivière-du-Loup–Saint-Siméon
Traverse L'Isle-Verte–Notre-Dame-des-Sept-Douleurs
Traverse île d'Entrée–Cap-aux-Meules
Traverse Harrington Harbour-Chevery
Traverse de la Rivière Saint-Augustin
Desserte de la Moyenne et de la Basse-Côte-Nord
Desserte des Îles-de-la-Madeleine

Ressources humaines

L'effectif de la Société compte un effectif de 481 équivalents temps complet et sa masse salariale atteint 29,4 M\$¹.

Actifs

Flotte

La flotte de la STQ est composée de 13 navires. Les huit traversiers suivants sont 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

¹ Source : Rapport annuel de gestion 2010-2011

Traverse L'Isle-aux-Grues–Montmagny

Le *N.M. Grue-des-Îles* assure le service d'avril à décembre.

Traverse Île d'Entrée–Cap-aux-Meules

Le *N.M. Ivan-Quinn* est en service de mai à décembre.

Traverse Harrington Harbour–Chevery

Le *N.M. Mécatina II* est affecté au transport des marchandises entre mai et décembre.

Terminaux incluant les gares

La STQ est propriétaire de 18 terminaux et quais :

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

Port-Menier

Saint-Laurent (Île d'Orléans)

Chevery (Basse-Côte-Nord)

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 Société quant à l'équité de l'accessibilité des cinq services de traversier qu'elle exploite à l'année pour l'ensemble de la population. Depuis l'exercice 2006-2007, la STQ encadre ses interventions dans un plan d'action.

Pour atteindre ses objectifs, la Société 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 les clients à faire part de leur opinion sur les services grâce à un formulaire
 - Mesurer la satisfaction de la clientèle par un sondage annuel
 - Améliorer les services et 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 des limitations ou des 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 se rapprocher de sa clientèle ayant des limitations afin de prendre en compte ses demandes et trouver des solutions adaptées.**

À cet effet, la Société s'engage à tenir un registre des plaintes reçues concernant l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. Ce registre fera également état de la réponse donnée et des mesures d'accommodement prises.

ÉQUIPE DE TRAVAIL

Coordonnateur

M. François Bertrand, vice-président à l'exploitation, 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.

Monsieur François Bertrand
Société des traversiers du Québec
250, rue Saint-Paul
Québec (Québec) G1K 9K9
Téléphone : 418 643-2019
Télécopie : 418 643-7308
Courriel : f.bertrand@traversiers.gouv.qc.ca

Groupe de travail

Le groupe de travail participant à la mise en œuvre du plan d'action est composé de sept membres incluant le coordonnateur :

| Champs d'activités | Nom et fonction du responsable |
|-------------------------------------|---|
| Gares et siège social..... | Claude Pelletier Technicien en génie civil |
| Navires | René Lebrun Analyste technique maritime |
| Emploi et formation | Daniel Busque Directeur des ressources humaines |
| Diffusion de l'information | Maryse Brodeur Directrice des communications et du marketing |
| Achat de matériel adapté | Christian Beaulieu Chef du service de l'approvisionnement |
| Technologies de l'information | Jonathan Kelly Directeur des technologies de l'information |

IDENTIFICATION DES OBSTACLES

Navires

La Société a mandaté une firme spécialisée afin de dresser un inventaire des obstacles particuliers à chaque navire, de regrouper les actions à réaliser et de leur attribuer une cote de priorité afin de permettre un accès total à nos installations aux personnes handicapées. Toutefois, un obstacle majeur a rapidement été identifié. Il s'agit de la réglementation de Transports Canada concernant la construction des navires. Cette réglementation engendre des obstacles qui se traduisent inévitablement par certaines restrictions, par exemple :

- la hauteur du seuil des portes
- l'embrasure des portes extérieures
- la fermeture étanche des portes extérieures
- la pente de certains escaliers

Emploi et formation

La Loi de 2001 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 du personnel. Les principaux obstacles à l'intégration en emploi sont :

- les qualifications demandées pour le personnel breveté opérant sur les navires
- l'accroissement des exigences reliées à la sécurité du personnel et des passagers pour l'ensemble du personnel breveté et non breveté

Diffusion de l'information

La Société n'ayant à ce jour reçu aucune demande qui pourrait lui servir de modèle afin de préparer de l'information sur des supports adéquats, elle ne peut que prévoir des réponses et ne les mettra en œuvre que lorsque la situation l'exigera. La Société s'engage donc à colliger les demandes d'information qui lui seraient adressées.

Achat de matériel adapté

Concernant l'achat de matériel adapté, les obstacles ne peuvent être identifiés avant que les demandes de biens et services soient formulées. À ce jour, aucune demande n'a été formulée. Les démarches avec les fournisseurs risquent d'être plus complexes, nécessitant plus de temps pour réaliser l'achat du bien ou du service.

NIVEAUX DE PRIORITÉ DES OBSTACLES

Les critères qui déterminent le niveau de priorité des actions à entreprendre afin d'atteindre les objectifs du plan d'action de la Société sont les mêmes pour chaque mesure présentée.

Il s'agit des quatre critères suivants :

- Adaptation requise pour des raisons de sécurité. Éliminer tout risque d'accident pouvant découler d'un aménagement ou d'un équipement non conforme
- Nombre de passagers ou d'employés handicapés pouvant être incommodés par un obstacle
- Nature et importance des inconvénients découlant de l'obstacle
- Coût de l'atténuation ou de l'élimination de l'obstacle au regard de la notion de mesures correctives ou d'accompagnement

BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2010-2011

La Société a poursuivi ses efforts en matière d'accessibilité de ses installations aux personnes handicapées. Elle a ainsi réalisé 96% des mesures prévues au plan d'action 2010-2011.

Les actions non réalisées ou partiellement réalisées sont reconduites dans le présent plan et feront l'objet d'un suivi particulier. Les actions réalisables à la demande sont également reconduites.

Une liste détaillée des actions réalisées au cours de l'année écoulée figure ci-après.

Depuis la mise en place de son premier plan en 2006, la Société a réalisé plus de 300 actions dans le but d'améliorer l'accessibilité de ses gares, de ses navires et de son siège social, ou pour faciliter l'intégration d'employés handicapés.

MESURES RÉALISÉES – Gares et siège social

| Établissement | Mesures réalisées |
|-------------------------|--|
| L'Isle-aux-Coudres | Poignée de porte dans le cabinet de toilette intérieur (2) |
| | Réaménagement du mobilier (1) |
| | Ferme-porte dans les toilettes (2) |
| | Crochet porte-manteau / ajuster la hauteur (2) |
| | Barre d'appui dans les toilettes (2) |
| | Miroir à incliner ou ajuster la hauteur (2) |
| | Distributeur de papier hygiénique à déplacer (2) |
| L'Isle-aux-Grues | Barre d'appui dans les toilettes (2) |
| | Miroir à incliner ou ajuster la hauteur (2) |
| Montmagny | Réaménagement du mobilier |
| | Crochet du porte-manteau / ajuster la hauteur (2) |
| | Miroir à incliner ou ajuster la hauteur (2) |
| | Distributeur de papier hygiénique à déplacer (1) |
| | Distributeur de papier à main à ajuster (2) |
| Saint-Joseph-de-la-Rive | Poignée de porte / cabinet de toilette (intérieur) (1) |
| | Dispositif de verrouillage des toilettes (1) |
| | Barre d'appui dans les toilettes (2) |
| | Distributeur de papier hygiénique à déplacer (1) |
| Siège social | Stationnement réservé aux personnes handicapées (1) |

MESURES RÉALISÉES - Navires

| Navire | Mesures réalisées |
|---|---------------------------------------|
| <i>N.M. Grue-des-Îles</i> Pont des véhicules | Stationnement (1) |
| | Surface antidérapante |
| | Caractéristiques des espaces réservés |
| | Localisation des espaces réservés |

MESURES RÉALISÉES – Emploi et formation

| Sujet | Mesures réalisées |
|-----------|---|
| Emploi | Un plan d'embauche répondant aux exigences des programmes d'accès à l'égalité d'emploi a été élaboré |
| | Des postes de travail ergonomiques et adaptés pour l'emploi des personnes ayant des limitations sont prêts à être installés, sur demande |
| | Un questionnaire pour évaluer le processus d'intégration au travail des employés de la STQ identifiés comme personnes handicapées est disponible, sur demande |
| Formation | 99 % du personnel d'accueil a été sensibilisé aux besoins des personnes handicapées par une formation |
| | 99% du personnel navigant désigné (lieutenants, commissaires, matelots et gardiens) a reçu une formation sur les principes d'assistance aux personnes handicapées |

MESURES RÉALISÉES – Diffusion de l'information

| Sujet | Mesures réalisées |
|----------------------------|--|
| Diffusion de l'information | Des messages radio comportant des consignes pour les personnes ayant des limitations sont diffusés sur les fréquences dédiées dans chaque traverse |
| Accès à l'information | Les publications de la STQ en gros caractères et sans tableau sont disponibles pour consultation, sur demande |

MESURES RÉALISÉES – Achat de matériel adapté

| | Mesures réalisées |
|--|---|
| | Sur demande, la Société peut rechercher avec les fournisseurs des solutions pratiques afin de répondre aux besoins des clientèles handicapées |
| | Sur demande, la Société peut développer, en partenariat avec les fournisseurs, des biens exclusifs adaptés aux besoins des clientèles handicapées |
| | Un contact a été pris avec l'Office des personnes handicapées du Québec et le ministère de la Solidarité sociale pour faire appel aux centres de travail adapté qui emploient des personnes handicapées lorsque la qualité et les prix des produits sont compétitifs avec le marché |

MESURES RÉALISÉES – Technologies de l'information

| Mesures réalisées | |
|-------------------|--|
| | Le principe d'une meilleure accessibilité du site internet aux personnes handicapées a été pris en compte pour la prochaine refonte de l'outil |
| | Des outils informatiques adaptés aux besoins du personnel handicapé sont disponibles sur demande |

MESURES RÉALISÉES – Interconnexion pour le transport adapté sur le territoire de la CMQ

| Sujet | Mesures réalisées |
|-------|--|
| | L'entente pour le maintien d'un tarif métropolitain a été renouvelée |
| | La Société a participé aux divers comités sur le transport adapté du territoire regroupant la Communauté métropolitaine de Québec, la Municipalité régionale de comté de La Jacques-Cartier, la Municipalité régionale de comté de La Côte-de-Beaupré et la Municipalité régionale de comté de l'Île-d'Orléans |
| | Le laissez-passer métropolitain sur le traversier entre les deux rives a été honoré |

MESURES À RÉALISER EN 2011-2012

Navires

| | |
|---------------------------|---------------------------|
| <i>N.M. Grue-des-Îles</i> | Signalisation à compléter |
|---------------------------|---------------------------|

Siège social

| | |
|--|--|
| | Ajouter à la procédure d'évacuation existante une section relative à l'évacuation des personnes handicapées. |
|--|--|

Accès à l'emploi et formation

| | |
|-----------|--|
| Emploi | Prévoir des postes de travail ergonomiques et adaptés pour l'emploi des personnes ayant des limitations |
| | Évaluer par un questionnaire le processus d'intégration au travail des employés de la STQ identifiés comme personnes handicapées |
| | Informers systématiquement l'organisme de services spécialisés en main d'œuvre pour les personnes handicapées des postes disponibles lors du recrutement |
| Formation | Terminer la formation du personnel sur les principes d'assistance aux personnes handicapées |
| | Assurer la formation des nouveaux employés sur les principes d'assistance aux personnes handicapées |

Diffusion de l'information

| | |
|--|---|
| | Tenir un registre des plaintes reçues et traitées et des mesures d'accommodement prises relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées |
| | Sur demande, produire les publications de la STQ en gros caractères et sans tableau et les rendre disponibles pour consultation |
| | Inclure des illustrations montrant des personnes handicapées ou à mobilité restreinte dans les différents outils promotionnels, imprimés ou électroniques |
| | Apposer une affichette aux caisses pour inciter les personnes handicapées à s'identifier |

| Approvisionnement et Finances | |
|--------------------------------------|---|
| | Encourager l'achat de biens provenant d'entreprises employant du personnel handicapé |
| | Préciser le critère d'accessibilité aux personnes handicapées dans les appels d'offre, lorsque pertinent. |
| | Pouvoir en tout temps faire état du coût des actions liées à la mise en œuvre du présent Plan d'action |

| Technologies de l'information | |
|--------------------------------------|---|
| | Fournir, sur demande, des outils informatiques adaptés aux besoins du personnel handicapé (clavier en braille, logiciel de grossissement de l'affichage, synthèse vocale, etc.) |
| | Répertorier tous les outils à intégrer dans le nouveau site internet afin d'assurer un accès adapté aux personnes handicapées (WAI) |

| Interconnexion pour le transport adapté sur le territoire de la CMQ | |
|--|--|
| | Participer aux divers comités sur le transport adapté de l'ensemble du territoire regroupant la Communauté métropolitaine de Québec, la Municipalité régionale de comté de La Jacques-Cartier, la Municipalité régionale de comté de La Côte-de-Beaupré et la Municipalité régionale de comté de l'Île-d'Orléans |
| | Maintenir la gratuité pour les accompagnateurs, lorsque justifié |

| Comité interne | |
|-----------------------|--|
| | Initier des échanges avec l'Office des personnes handicapées du Québec en vue du sondage 2011-2012 sur la satisfaction des personnes handicapées à l'égard de nos services |
| | Organiser des rencontres semestrielles avec les membres du groupe de travail afin d'assurer le suivi des actions |
| | Sensibiliser l'ensemble du personnel et de la clientèle en participant à la Semaine québécoise pour les personnes handicapées |