



Traversiers
On tisse des liens!



PLAN D'ACTION

2013

À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

2014



Société
des traversiers

Québec 

SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

**PLAN D'ACTION
À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES
2013-2014**

Juin 2013

Table des matières

Introduction	3
Portrait de la Société	4
Mission	4
Historique	4
Créneaux d'activité	5
Réseau	5
Ressources humaines	5
Actifs	5
Engagements de la Société	7
Équipe de travail	8
Identification des obstacles	9
Niveaux de priorité des obstacles	10
Bilan des mesures réalisées en 2012-2013	11
Mesures à réaliser en 2013-2014	15

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 2013-2014 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).

Dans les 5 traverses opérées par la Société à l'année, partout où des travaux ont été possibles, les installations sont accessibles aux personnes handicapées. Dans les années à venir, la Société poursuivra dans cette voie lors des rénovations ou constructions de navires et de gares, afin de respecter les normes d'accessibilité.

Afin de faciliter les déplacements, la Société a par ailleurs formé du personnel à l'assistance aux personnes handicapées dans chaque traverse.

La traverse de Québec poursuit sa participation au projet pilote d'entente sur l'interconnexion des services de transport adapté du territoire de la Communauté métropolitaine de Québec, reconduite pour l'année 2013.

Ce nouveau plan d'action couvre une période de 12 mois, comprise entre le 1^{er} avril 2013 et le 31 mars 2014, ce qui correspond à l'exercice financier de la Société.

PORTRAIT DE LA SOCIÉTÉ

Mission

La mission de la Société des traversiers du Québec 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.

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 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, ainsi 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 maritimes auparavant gérées par le MTQ. De plus, des contrats de services aériens lui ont été transférés pour assurer un service de relève à certaines traverses maritimes, dites saisonnières.

En 2012, la traverse de passagers de la Rivière Saint-Augustin, jusqu'alors exploitée en partenariat avec la Municipalité de Saint-Augustin, a été intégrée au réseau de la Société. Un aéroglisseur assure le transport saisonnier des passagers entre les deux rives du village.

Créneaux d'activité

La Société est un agent de développement économique, social et touristique des régions qu'elle dessert. Ainsi, la STQ permet de :

- Désenclaver des populations insulaires
- Lier deux tronçons d'une même route nationale
- Favoriser le transport urbain et interurbain
- Contribuer à désengorger des routes nationales
- Favoriser la mobilité durable
- Relier des communautés séparées par une rivière

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

Elle exploite également deux traverses saisonnières:

Traverse de la Rivière Saint-Augustin (par aéroglisseur)
Traverse L'Isle-aux-Grues–Montmagny

Enfin, elle gère en partenariat quatre traverses et deux dessertes maritimes en service saisonnier :

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
Desserte maritime de l'île d'Anticosti et de la Basse-Côte-Nord
Desserte maritime des Îles-de-la-Madeleine

Ressources humaines

La Société compte un effectif de 510 équivalents temps complet et sa masse salariale atteint 32,9 M\$.

Actifs

La flotte de la STQ est composée de 17 navires :

Traverse Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola
NM Catherine-Legardeur et *NM Lucien-L.*

Traverse Québec-Lévis
NM Alphonse-Desjardins et *NM Lomer-Gouin*

Traverse L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive
NM Joseph-Savard

Traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine
NM Jos-Deschênes et *NM Armand-Imbeau*

Traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout
NM Camille-Marcoux

Traverse L'Isle-aux-Grues–Montmagny
NM Grue-des-Îles

Traverse Île d'Entrée–Cap-aux-Meules
NM Ivan-Quinn

Traverse Harrington Harbour-Chevery
La barge *Mécatina II* est affectée au transport des marchandises

Traverse de la rivière Saint-Augustin
VCA L'Esprit de Pakuashipi (aéroglisneur) assure le transport saisonnier des passagers

Traverse L'Isle-Verte–Notre-Dame-des-Sept-Douleurs
NM Peter-Fraser, actuellement en construction

Deux traversiers et deux petites embarcations agissent comme navires de relève ou d'appoint :

NM Radisson, *NM Félix-Antoine-Savard*, *NM Eaux scintillantes*, *NM Royal Sea 23*.

La STQ est propriétaire d'infrastructures portuaires (quais et/ou gares maritimes) dans 20 localités :

Sorel-Tracy
Saint-Ignace-de-Loyola
Québec
Lévis
Saint-Laurent (Île d'Orléans)
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
Chevery (Basse-Côte-Nord)
Saint-Augustin (Basse-Côte-Nord)
Notre-Dame-des-Sept-Douleurs

ENGAGEMENTS DE LA STQ

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.

Au cours des dernières années, de nombreuses 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 pour l'ensemble de la population des cinq services de traversier qu'elle exploite à l'année. Depuis l'exercice 2006-2007, la Société encadre ses interventions dans un plan d'action.

Dans le cadre du présent plan d'action, **la Société renouvelle son 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 analyse toutes les opinions sur le service émises par ses clients dans le cadre d'un Comité service-clients. Ce comité étudie tous les commentaires et identifie, le cas échéant, des actions à mettre en œuvre. Toute opinion relative à l'accès aux documents et aux services offerts pour les personnes handicapées fait l'objet d'un décompte spécifique dans un registre dédié. Par ailleurs, la Société prévoit des questions ciblées pour sa clientèle handicapée lors du sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle.

Pour l'année 2012-2013, quatre plaintes relatives à l'accessibilité ont été reçues :

- L'une concernait une panne d'ascenseur pour accéder au pont des passagers sur le *NM Félix-Antoine-Savard*. Le bris d'un vérin hydraulique a entraîné la fermeture de l'ascenseur pendant plusieurs semaines. Cette panne, hors du contrôle de la STQ, a nuit à la qualité du service rendu aux personnes à mobilité réduite sur ce navire.
- Deux autres plaintes concernaient le placement des véhicules sur le pont. Un client, à mobilité réduite mais non détenteur de vignette, n'a pas pu descendre de son véhicule. Il a été invité à signaler sa condition lors de ses prochaines traversées pour pouvoir bénéficier d'un espace de stationnement adéquat (plus de place pour ouvrir les portières).
Un autre client, pourtant détenteur d'une vignette dans son véhicule, n'a pas été placé sur l'espace de stationnement réservé aux personnes handicapées. Il a été victime d'une mauvaise communication entre les membres de l'équipage. Un rappel a été fait au personnel pour que la situation ne se reproduise plus.
- Enfin, un passager dans son véhicule, porteur de la vignette et stationné sur l'emplacement réservé, a demandé de l'assistance mais n'a pas été entendu par les employés. Là encore, un rappel a été fait pour que l'équipage reste disponible pour assister toute personne sollicitant de l'aide.

Par ailleurs, la Société prend l'engagement de **poursuivre la démarche de certification Kéroul de ses navires et gares, entamée à l'été 2012**. En août 2012, les deux gares et les deux navires de la traverse Québec-Lévis ont été certifiés accessibles par la firme Kéroul. La Société souhaite étendre la certification à l'ensemble de son réseau de traverses en service à l'année, et à certaines traverses saisonnières.

ÉQUIPE DE TRAVAIL

Coordonnateur

M. François Bertrand, vice-président à l'exploitation, agit à titre de coordonnateur de services aux personnes handicapées. Il est responsable de la production, de la diffusion et de la mise en œuvre du présent 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 :

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

IDENTIFICATION DES OBSTACLES

Navires

En octobre 2006, la firme spécialisée Kéroul a dressé un inventaire des obstacles particuliers à chaque navire et à chaque gare, puis a regroupé les actions à réaliser en leur attribuant une cote de priorité afin de permettre un accès total des installations aux personnes handicapées. Toutefois, un obstacle majeur a rapidement été identifié : la réglementation de Transports Canada relative aux normes de construction des navires. Cette réglementation engendre des obstacles en raison de 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 du Canada et ses règlements, les normes édictées par Transports Canada et les exigences supplémentaires requises par la Société encadrent le processus d'embauche du personnel. Il existe ainsi des obstacles majeurs à l'intégration en emploi :

- 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

NIVEAUX DE PRIORITÉ DES OBSTACLES

Les critères déterminant le niveau de priorité des actions à entreprendre pour atteindre les objectifs du plan sont les mêmes pour chaque mesure présentée.

Il s'agit des quatre critères suivants :

- Adaptation requise pour des raisons de sécurité. Il s'agit d'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 mise en place de mesures correctives ou d'accompagnement.

BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2012-2013

La Société a poursuivi ses efforts en matière d'accessibilité de ses installations aux personnes handicapées. Elle a ainsi réalisé 12 des 17 mesures prévues au plan d'action 2012-2013. Les 5 actions restantes sont en cours de réalisation et seront finalisées durant l'année 2013-2014.

Les actions réalisables uniquement sur demande sont reconduites dans le présent plan. Les actions continues ont également été reconduites.

Tous les travaux prévus de mise aux normes des navires identifiés ont été réalisés.

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

Depuis la mise en place de son premier plan en 2006, la Société a réalisé près de 350 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.

Navires

Un navire est actuellement en construction pour la traverse L'Isle-Verte–Notre-Dame-des-Sept-Douleurs (le *NM Peter-Fraser*). Il sera mis en service au cours de l'année 2013. Les normes d'accessibilité à bord ont été prises en compte, lorsque pertinent.

Par ailleurs, la construction du navire qui sera affecté à la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout a débuté. Les normes d'accessibilité à bord ont été précisées dans les devis de construction, lorsque pertinent.

Technologies de l'information

Des outils informatiques adaptés aux besoins du personnel handicapé sont disponibles sur demande (clavier en braille, logiciel de grossissement de l'affichage, synthèse vocale, etc.)

Comité interne

La gratuité pour l'accompagnateur d'une personne handicapée, lorsque justifié, a été maintenue

Des rencontres semestrielles ont été organisées avec les membres du groupe de travail afin d'assurer le suivi des actions

L'ensemble du personnel et de la clientèle a été sensibilisé aux réalités vécues par les personnes handicapées en participant à la Semaine québécoise pour les personnes handicapées

La traverse Québec-Lévis a été certifiée accessible par la firme Kéroul

Approvisionnements et Finances

	Le personnel a été sensibilisé à l'achat de biens provenant d'entreprises employant du personnel handicapé, lorsque pertinent
--	---

Service maritime et service du génie

	Le personnel a été sensibilisé au respect des normes d'accessibilité lors de la construction ou de la rénovation de navires ou d'infrastructures terrestres, lorsque pertinent
--	--

Diffusion de l'information

	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 est disponible (dans le cadre du Comité service-clients)
	Les publications de la STQ en gros caractères et sans tableaux, sont disponibles pour consultation, sur demande
	Des questions ciblées pour la clientèle handicapée ont été ajoutées dans le sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle

Accès à l'emploi et formation	
Emploi	Un questionnaire pour évaluer le processus d'intégration au travail des employés de la STQ identifiés comme personnes handicapées est disponible, sur demande
	Des postes de travail ergonomiques et adaptés pour l'emploi des personnes handicapées sont prêts à être installés, sur demande
Formation	Le personnel est régulièrement sensibilisé aux principes d'assistance aux personnes handicapées
	Les nouveaux employés sont sensibilisés aux principes d'assistance aux personnes handicapées

LES MESURES À RÉALISER EN 2013-2014

Les actions que la Société des traversiers du Québec entend réaliser au cours de l'année 2013-2014 concernent différents volets d'activité : navires, gares, accès à l'emploi et formation, diffusion de l'information...

Gares	
Gare de Québec	Réaliser les aménagements recommandés par Kéroul suite à la certification de 2012, lorsqu'applicable
Gare de Lévis	Réaliser les aménagements recommandés par Kéroul suite à la certification de 2012, lorsqu'applicable

Navires	
<i>NM Alphonse-Desjardins</i>	Réaliser les aménagements recommandés par Kéroul suite à la certification de 2012, lorsqu'applicable
<i>NM Lomer-Gouin</i>	Réaliser les aménagements recommandés par Kéroul suite à la certification de 2012, lorsqu'applicable

Accès à l'emploi et formation	
Emploi	Rendre disponible, sur demande, un questionnaire pour évaluer le processus d'intégration au travail des employés de la STQ identifiés comme personnes handicapées
	Informar systématiquement l'organisme de services spécialisés en main d'œuvre pour les personnes handicapées des postes disponibles lors du recrutement
	Prévoir, sur demande, des postes de travail ergonomiques et adaptés pour l'emploi des personnes handicapées
Formation	Sensibiliser régulièrement le personnel aux principes d'assistance aux personnes handicapées
	Sensibiliser les nouveaux employés aux principes d'assistance aux personnes handicapées
	Sondage auprès des employés : afin de s'assurer d'une bonne prise en charge des personnes handicapées, un court sondage sera réalisé auprès des employés de première ligne. La Société pourra ainsi mieux cibler les carences aux principes d'assistance

Diffusion de l'information

	Sur demande, produire les publications de la STQ en gros caractères et sans tableaux, et les rendre disponibles pour consultation
	Accessibilité web : le nouveau site internet de la STQ intégrera toutes les normes d'accessibilité en vigueur
	Prévoir des questions ciblées pour la clientèle handicapée dans le sondage sur la satisfaction de la clientèle
	Inclure des illustrations montrant des personnes handicapées ou à mobilité restreinte dans des outils promotionnels, imprimés ou électroniques
	Communiquer sur la certification Kéroul de la traverse de Québec

Technologies de l'information

	Rendre disponibles, sur demande, des outils informatiques adaptés aux besoins du personnel handicapé (clavier en braille, logiciel de grossissement de l'affichage, synthèse vocale, etc.)
--	--

Comité interne	
	Maintenir la gratuité pour l'accompagnateur d'une personne handicapée, lorsque justifié
	Rédiger une directive relative à la gratuité pour les accompagnateurs de personnes handicapées (piétons et véhicules)
	Sensibiliser le personnel de la direction du génie et de la direction du service maritime au respect des normes d'accessibilité lors de la construction ou de la rénovation de navires ou d'infrastructures terrestres, lorsque pertinent (note de service rédigée par le coordonnateur)
	Sensibiliser le personnel de la direction de l'approvisionnement à l'achat de biens provenant d'entreprises employant du personnel handicapé, lorsque pertinent (note de service rédigée par le coordonnateur)
	Sensibiliser l'ensemble du personnel et de la clientèle en participant à la Semaine québécoise pour les personnes handicapées
	Organiser des rencontres semestrielles avec les membres du groupe de travail afin d'assurer le suivi des actions
	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
	Certification Kéroul de la traverse Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola
	Certification Kéroul de la traverse L'Isle-aux-Grues–Montmagny



*Ce n'est qu'en acceptant les autres
que nous pouvons faire tomber
nos propres barrières.*

- Jean Vanier