Traversiers
On tisse des liens !

PLAN D'ACTION
À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES
2014 - 2015

Québec

Société des traversiers Québec

SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

PLAN D'ACTION
À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

2014-2015

Juin 2014

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 2013-2014 11

Mesures à réaliser en 2014-2015 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 2014-2015 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).

Les installations sont accessibles aux personnes handicapées dans les 5 traverses opérées par la Société à l'année, et dans certaines traverses saisonnières. 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. Pour faire connaître au grand public ses efforts en matière d'accessibilité, la STQ a entamé un processus de certification de ses installations par la firme Kéroul. Ainsi, les traverses Québec-Lévis et Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola figurent désormais dans le guide *La Route Accessible*.
La Société a par ailleurs formé du nouveau personnel à l'assistance aux personnes à mobilité réduite afin de faciliter leurs déplacements.
La traverse Québec-Lévis 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 2014.

Ce nouveau plan d'action couvre une période de 12 mois, comprise entre le 1er avril 2014 et le 31 mars 2015, correspondant 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

Société d'État relevant du ministre des Transports du Québec, la Société des traversiers du Québec (STQ) 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 à la traverse Québec-Lévis.

Au fil des ans, douze autres traverses et dessertes maritimes se sont jointes au réseau de la STQ afin de faciliter les déplacements entre les deux rives du fleuve Saint-Laurent, du Saguenay ou de la Rivière Saint-Augustin et de contribuer au transport de passagers et de marchandises grâce à une flotte de 18 navires et embarcations.

Au 31 mars 2014, parmi les treize services maritimes de la STQ, huit sont exploités grâce à ses quelques 600 employés qui s'activent au quotidien afin d'offrir plus de 115 000 traversées, transportant ainsi plus de 5,4 millions de passagers et 2,3 millions de véhicules annuellement.

En 2006, la STQ a élaboré son premier plan d'action pour les personnes handicapées, jetant ainsi les balises pour un accès facilité des personnes handicapées à l'ensemble des installations de la STQ, navires et gares.

En août 2012, la traverse Québec-Lévis était officiellement accréditée par l'organisme Kéroul tandis qu'en novembre 2013, c'était au tour de la traverse Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola de voir l'ensemble de ses installations évaluées conformes aux exigences de cet organisme.

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 trois traverses saisonnières :

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

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

Traverse Rivière-du-Loup–Saint-Siméon
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 537 équivalents temps complet et sa masse salariale atteint 36,2 M$[1].

Actifs

La flotte de la STQ est composée de 18 navires :

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

[1] Données issues du rapport annuel de gestion 2013-2014 de la Société des traversiers du Québec

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 (*NM F.-A.-Gauthier,* navire de remplacement en cours de construction)

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 (aéroglisseur - transport saisonnier des passagers)

Traverse de l'Île-Verte
NM Peter-Fraser

Deux traversiers et trois petites embarcations agissent comme navires de relève ou d'appoint :
NM Radisson, NM Félix-Antoine-Savard, NM Les Eaux scintillantes, Royal Sea 23, Hydroglisseur I

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, l'équité dans l'accessibilité et la disponibilité des services sont des préoccupations fondamentales pour la STQ.

Au cours des dernières années, afin d'assurer l'équité d'accessibilité pour l'ensemble de la population aux cinq services de traversiers qu'elle exploite à l'année, la Société a mis en place de nombreuses mesures visant la réduction, l'élimination et la prévention des obstacles à l'intégration des personnes handicapées. Depuis l'exercice financier 2006-2007, ses interventions sont détaillées dans un plan d'action.

Dans le cadre du présent plan d'action, **la Société s'engage à 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. En novembre 2013, c'est au tour des deux navires et des deux gares de la traverse Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola d'obtenir leur certification. La Société souhaite étendre la certification à l'ensemble de son réseau de traverses en service à l'année, et à certaines traverses saisonnières. Ainsi, la traverse L'Isle-aux-Grues–Montmagny sera certifiée accessible au cours de la présente année.

La Société poursuit également ses **efforts de rapprochement avec sa clientèle handicapée**. Le sondage réalisé chaque année sur la satisfaction de ses utilisateurs prévoit des questions ciblées à l'attention des personnes handicapées afin de prendre en compte leurs besoins. De plus, tous les commentaires sur le service formulés par ses clients sont analysés dans le cadre d'un « Comité service-clients ». Ce comité étudie toutes les opinions reçues et identifie, le cas échéant, des actions correctrices 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 recensement spécifique dans un registre dédié.
Pour l'année 2013-2014, trois plaintes relatives à l'accessibilité ont été reçues :

- Deux plaintes concernaient une panne d'ascenseur pour accéder au pont des passagers sur le *NM Camille-Marcoux* à la traverse de Matane. Le bris d'un vérin hydraulique avait 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.
- L'autre concernait un passager dans son véhicule, porteur de la vignette et stationné sur l'emplacement réservé dans la file d'attente pour embarquer sur le navire. Le passager se plaignait de ne pas avoir pu embarquer en premier. Il s'agissait d'une mauvaise connaissance des priorités d'embarquement par le passager car il ne bénéficie d'aucune priorité d'embarquement. Stationner sur l'espace réservé sur le quai permet aux préposés d'identifier le véhicule et ainsi le placer sur l'espace réservé à bord, sur le pont des véhicules. La procédure a été expliquée au passager qui était satisfait des mesures en place.

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 :

Champs d'activités	Nom et fonction du responsable
Gares et siège social	Claude Pelletier Technicien en génie civil
Navires	Cédric Ferland Technicien en architecture navale
Emploi et formation	Louis Brouard 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. Cependant, la réglementation de Transports Canada relative aux normes de construction des navires constitue un obstacle majeur à l'accessibilité car elle engendre certaines restrictions, telles que :

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

Emploi et formation

Le processus d'embauche du personnel navigant est encadré par 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 des traversiers du Québec. Il existe ainsi des obstacles majeurs à l'intégration en emploi :

- les qualifications demandées pour le personnel breveté opérant sur les navires
- les certificats d'aptitude physique nécessaires à l'exercice de certaines fonctions
- 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 :

- L'adaptation est 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.

- Le nombre de passagers ou d'employés handicapés pouvant être incommodés par un obstacle.

- La nature et l'importance des inconvénients découlant de l'obstacle.

- Le 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 2013-2014

En 2013-2014, la Société a poursuivi ses efforts en matière d'accessibilité de ses infrastructures et navires aux personnes handicapées. Elle a mis en place l'essentiel des mesures prévues dans son plan d'action. Certaines actions sont toujours en cours de réalisation et seront finalisées durant l'année 2014-2015. D'autres n'ont pu être réalisées et seront donc reconduites dans le présent plan d'action. Les actions réalisables uniquement sur demande et les actions continues sont également reconduites.

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

Depuis la rédaction de son premier plan en 2006, ce sont près de 400 mesures que la Société a mises en place 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.

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 a été maintenue pour l'accompagnateur d'une personne handicapée, lorsque justifié
Les rencontres semestrielles n'ont pu être organisées avec les membres du groupe de travail, mais les personnes concernées ont été contactées individuellement, lorsque nécessaire
L'ensemble du personnel et de la clientèle de la STQ a été sensibilisé aux réalités vécues par les personnes handicapées à l'occasion de la Semaine québécoise pour les personnes handicapées
La traverse Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola a été certifiée accessible par la firme Kéroul et apparaîtra prochainement dans le guide *La Route Accessible*
Un exercice annuel d'urgence a été réalisé sur un navire, simulant notamment l'évacuation de personnes à mobilité réduite

Approvisionnements et Finances

Le personnel privilégie l'achat de biens provenant d'entreprises employant du personnel handicapé, lorsque pertinent

Service maritime

Le personnel veille au respect des normes d'accessibilité lors de la construction ou de la rénovation de navires, lorsque pertinent

Navires

La construction du nouveau navire qui sera affecté à la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout est en cours (*NM F.-A.-Gauthier*). Les normes d'accessibilité à bord ont été prises en compte, lorsque pertinent.

Le nouveau navire affecté au transport de passagers à la traverse de l'Île-Verte (le *NM Peter-Fraser*) prend en compte les normes d'accessibilité, lorsque pertinent.

Service du génie

Le personnel veille au respect des normes d'accessibilité lors de la construction ou de la rénovation 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 sont prévues 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
	L'ensemble du personnel de la traverse L'Isle-aux-Grues–Montmagny a reçu la formation *Service Complice* (accueil des personnes handicapées) offerte par Kéroul

LES MESURES À RÉALISER EN 2014-2015

Les actions que la Société des traversiers du Québec entend réaliser au cours de l'année 2014-2015 concernent différents volets d'activité : navires, gares, accès à l'emploi et formation, diffusion de l'information… L'accessibilité aux transports en commun étant indispensable à l'intégration scolaire, professionnelle et sociale de tous, la Société poursuit ses efforts en vue de faciliter les déplacements des personnes handicapées.

Gares	
Gare de Sorel-Tracy	Réaliser les aménagements recommandés par Kéroul suite à la certification de 2013, lorsqu'applicable
Gare de Saint-Ignace-de-Loyola	Réaliser les aménagements recommandés par Kéroul suite à la certification de 2013, lorsqu'applicable

Navires	
NM Catherine-Legardeur	Réaliser les aménagements recommandés par Kéroul suite à la certification de 2013, 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
	Informer l'organisme de services spécialisés en main d'œuvre pour les personnes handicapées des postes disponibles lors du recrutement, lorsqu'applicable
	Prévoir, sur demande, des postes de travail ergonomiques et adaptés pour l'emploi des personnes handicapées
Formation	Réévaluer le programme d'accompagnement des personnes handicapées à bord et mettre en place un programme de formation adapté

Diffusion de l'information
Sur demande, produire gratuitement les publications de la STQ au format adapté
Accessibilité web : intégrer toutes les normes d'accessibilité en vigueur dans le nouveau site internet de la STQ
Bonifier les questions ciblées pour la clientèle handicapée dans le sondage annuel 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 des traverses
Insérer la mention « document disponible en format adapté sur demande » sur les rapports et documents officiels diffusés au public, lorsqu'applicable

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 service de 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 L'Isle-aux-Grues–Montmagny (navire et gares)

Photos - couverture et dos : TQ/M.Julien

Document disponible en format adapté sur demande.

Société des traversiers Québec