



PLAN D'ACTION
À L'ÉGARD
DES PERSONNES
HANDICAPÉES
2015 - 2016



SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

2015-2016

Octobre 2015

Table des matières

Introduction	3
Portrait de la STQ	4
Mission et Vision.....	4
Historique	4
Créneaux d'activité	5
Réseau	5
Ressources humaines	5
Actifs.....	5
Engagements de la STQ.....	7
Groupe de travail.....	9
Identification et niveau de priorité des obstacles.....	10
Bilan des mesures réalisées en 2014-2015	11
Tableau de synthèse des mesures réalisées en 2014-2015.....	16
Mesures à réaliser en 2015-2016	19
Tableau de synthèse des mesures à réaliser en 2015-2016	25

INTRODUCTION

Dans le présent 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 2015-2016 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*, qui prévoit notamment que chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes, ainsi que chaque municipalité locale d'au moins 15 000 habitants, élabore, adopte et rende public annuellement un plan d'action visant à réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions.

Dans ce même document, la STQ présente également les actions qu'elle a mises en œuvre dans le cadre du plan précédent, qui couvrait la période du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015.

Les installations sont accessibles aux personnes handicapées dans les 5 traverses exploitées par la STQ à l'année, et dans certaines traverses saisonnières. La STQ, constamment soucieuse d'améliorer l'accessibilité de ses navires et infrastructures à l'ensemble de sa clientèle, respecte les normes d'accessibilité lors des rénovations ou constructions de navires et de gares, lorsqu'applicable. 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, Sorel-Tracy-Saint-Ignace-de-Loyola et L'Isle-aux-Grues-Montmagny figurent désormais dans le guide *La Route Accessible*. La STQ a par ailleurs formé du nouveau personnel à l'assistance aux personnes à mobilité réduite afin de faciliter leurs déplacements. Enfin, 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 2015.

Ce nouveau plan d'action couvre une période de 12 mois, comprise entre le 1^{er} avril 2015 et le 31 mars 2016, correspondant à l'exercice financier de la STQ. Pour cette dixième édition, la STQ a choisi de présenter les actions prises ou à prendre sous forme de texte et également sous forme de tableau, afin notamment d'identifier plus précisément les obstacles identifiés, les mesures correctives à apporter et les responsables des actions.

PORTRAIT DE LA STQ

Mission

La mission de la STQ consiste à assurer la mobilité durable des personnes et des marchandises en offrant des services de transport maritime de qualité, sécuritaires et fiables, favorisant ainsi le développement du Québec.

Vision

Faire vivre à la clientèle une expérience améliorée de transport maritime en exploitant efficacement le réseau de traverses et de dessertes de la STQ grâce au soutien d'une équipe professionnelle, fière et engagée.

Historique

Société d'État relevant du ministre des Transports du Québec, 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.

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 2015, parmi les treize services maritimes de la STQ, neuf sont exploités grâce à ses quelques 600 employés qui s'activent au quotidien afin d'offrir plus de 110 000 traversées, transportant ainsi près de 5 millions de passagers et 2 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 certifiée accessible par l'organisme Kéroutl 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. En juin 2014, la traverse reliant L'Isle-aux-Grues à Montmagny a été également accréditée.

Créneaux d'activité

La STQ 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 quatre traverses saisonnières :

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

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

Traverse Rivière-du-Loup–Saint-Siméon
Traverse île d'Entrée–Cap-aux-Meules
Desserte maritime de l'île d'Anticosti et de la Basse-Côte-Nord
Desserte maritime des Îles-de-la-Madeleine

Ressources humaines

La STQ compte un effectif de 551 équivalents temps complet et sa masse salariale atteint 38,9 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 2014-2015 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*, entrée en service prévue le 13 juillet 2015)

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 saisonnier des marchandises

Le *NM Les Eaux Scintillantes* est affecté au transport saisonnier des passagers

Traverse de la rivière Saint-Augustin

VCA L'Esprit-de-Pakuashipi (aéroglisser - transport saisonnier des passagers)

Traverse de l'Île-Verte

NM Peter-Fraser

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

NM Radisson, *NM Félix-Antoine-Savard*, *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. À titre d'organisme gouvernemental et à titre de transporteur public collectif de passagers, la STQ a à cœur d'améliorer en continu les services qu'elle rend à la population. Au cours des dernières années, afin d'assurer l'équité d'accessibilité pour l'ensemble de la population aux services de traversiers qu'elle exploite, la STQ a mis en place de nombreuses mesures visant la prévention, la réduction et l'élimination des obstacles à l'utilisation de ses services par les personnes handicapées. Depuis l'exercice financier 2006-2007, ses interventions sont détaillées dans un plan d'action annuel.

Dans le cadre du présent plan d'action, **la STQ 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 STQ souhaite étendre la certification à l'ensemble de son réseau de traverses en service à l'année, et à certaines traverses saisonnières. Ainsi, le navire et les deux gares fluviales de la traverse L'Isle-aux-Grues–Montmagny ont été certifiées accessibles en juin 2014. Cette démarche de certification permet à la STQ d'identifier des mesures concrètes d'aménagement afin d'améliorer l'expérience vécue par sa clientèle handicapée dans ses gares et ses navires. Elle vise également à démontrer l'engagement de la STQ à contribuer au développement d'une société plus inclusive.

La STQ 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 mieux identifier et 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 tous les commentaires reçus 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 2014-2015, six plaintes relatives à l'accessibilité ont été reçues :

- Deux plaintes, dont une anonyme, visaient la difficulté pour une personne en fauteuil roulant d'utiliser la rampe d'embarquement à Lévis du fait d'un angle trop abrupt entre la rampe et le quai. Il s'agissait d'une situation temporaire et exceptionnelle due à un niveau élevé des eaux (amplitude de marée inhabituelle). Lorsqu'un passager éprouve des difficultés à accéder à nos installations, notre personnel est formé et disponible pour fournir toute l'assistance requise.
- Une plainte concernait une panne d'ascenseur à bord du *NM Félix-Antoine-Savard*, empêchant l'accès des personnes à mobilité réduite au salon des passagers (et donc aux toilettes à bord) depuis le pont des véhicules. En effet, les cylindres hydrauliques ont dû être remplacés en raison d'une fuite d'huile. Ces réparations ont entraîné la fermeture de l'ascenseur pendant plusieurs semaines. Cette panne, hors du contrôle de la STQ, a nui à la qualité du service rendu aux

personnes à mobilité réduite sur ce navire. Il est à noter que le *NM Félix-Antoine-Savard* est un navire d'appoint, utilisé temporairement lorsqu'un navire habituellement affecté à une traverse est retiré du service pour maintenance. Des toilettes étaient accessibles dans les gares de Sorel-Tracy et de Saint-Ignace-de-Loyola, et à bord du deuxième traversier en service.

- Deux plaintes concernaient la fermeture trop rapide des portes de l'ascenseur dans la gare fluviale de Lévis. Le client a été contacté par la direction de la traverse qui lui a indiqué comment prolonger la durée d'ouverture de la porte. Depuis juin 2015, la mise en service de la nouvelle gare fluviale de Lévis met à la disposition de la clientèle deux ascenseurs plus modernes, répondant aux plus récentes normes d'accessibilité.
- Une plainte portait sur le mauvais fonctionnement du système automatique d'ouverture des portes à la gare de Matane. La situation a été corrigée. Le client a été invité à signaler toute anomalie et à solliciter l'assistance du personnel en cas de difficulté à accéder à nos installations.

Enfin, pour sensibiliser sa clientèle et ses employés aux réalités vécues par les personnes handicapées, la STQ a participé, en juin 2014, pour la quatrième année consécutive, à la Semaine québécoise des personnes handicapées. Des affiches promotionnelles ont été apposées dans les gares, sur les navires et dans les bureaux administratifs, des feuillets ont été diffusés auprès de la clientèle et un message a été adressé à tous les employés par le coordonnateur de services aux personnes handicapées.

GRUPE 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.com

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	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	David Nobert Directeur principal des technologies de l'information

IDENTIFICATION ET NIVEAUX DE PRIORITÉ DES OBSTACLES

Navires

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 handicapées². 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.

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.

² Kéroul, *Rapport de l'accessibilité aux personnes à capacité physique restreinte des gares fluviales de la Société des traversiers du Québec*, octobre 2006.

BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2014-2015

En 2014-2015, la STQ 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 2015-2016. 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.

Par ailleurs, la STQ participe au programme de récupération des cartouches d'encre usagées mis en place par la Fondation Mira. Ainsi, en 2014-2015, la STQ a remis 115 cartouches, contribuant ainsi au financement de chiens guides et de chiens d'assistance.

Depuis la rédaction de son premier plan en 2006, ce sont plus de 400 mesures que la STQ a mises en place dans le but d'améliorer l'accessibilité de ses gares et de ses navires, l'accessibilité à ses documents ou pour faciliter l'intégration d'employés handicapés.

Les différentes actions mises en œuvre au cours de l'année 2014-2015 sont regroupées en 5 catégories, selon le type d'activité visé.

Les mesures réalisées sont d'abord présentées sous forme de texte, puis sous forme de tableau de synthèse faisant apparaître les actions réalisées ou reportées.

1. Accessibilité des gares

Quatre obstacles à l'accessibilité des gares ont été identifiés.

1.1 Difficulté d'identification des espaces de stationnement et des entrées accessibles aux gares fluviales de Sorel-Tracy et de Saint-Ignace-de-Loyola

Les améliorations à la signalisation n'ayant pu être effectuées au cours de l'exercice financier 2014-2015 tel que prévu, elles seront reportées à l'exercice financier suivant. La Direction du service de génie effectuera le suivi approprié.

1.2 Aménagement des toilettes dans la gare fluviale de Sorel-Tracy

Les améliorations n'ayant pu être effectuées au cours de l'exercice financier 2014-2015 tel que prévu, elles seront reportées à l'exercice financier suivant. Il est à noter que l'aménagement actuel est accessible, il s'agit d'améliorer les aménagements existants (hauteur de la patère...). La Direction du service de génie effectuera le suivi approprié.

1.3 Manque d'espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées à la gare fluviale de Montmagny

Un seul espace de stationnement réservé aux personnes handicapées était disponible à la gare, destiné aux passagers du traversier. Un deuxième stationnement a été identifié afin de permettre aux visiteurs, non utilisateurs du traversier, de stationner à la gare.

1.4 Accessibilité aux gares maritimes et fluviales pour les personnes handicapées

La certification Kéroul des gares de Montmagny et de L'Isle-aux-Grues a permis de valider l'accessibilité de ces bâtiments aux passagers à mobilité réduite.

2. Accessibilité des navires

2.1 Aménagement des toilettes du NM Catherine-Legardeur

Les améliorations n'ayant pu être effectuées au cours de l'exercice financier 2014-2015 tel que prévu, elles seront reportées à l'exercice financier suivant. Il est à noter que l'aménagement actuel est accessible. Il s'agit d'améliorer les aménagements existants (hauteur de la patère...). La Direction du service maritime effectuera le suivi approprié.

2.2 Accessibilité du NM Grue-des-Îles

La certification Kéroul du NM Grue-des-Îles, en service saisonnier à la traverse de L'Isle-aux-Grues, a permis de valider l'accessibilité du navire aux passagers à mobilité réduite.

3. Accès à l'emploi

3.1 Difficulté d'évaluation des besoins d'aménagement de poste pour les employés handicapés

La Direction principale des ressources humaines rend un questionnaire disponible pour évaluer le processus d'intégration au travail des employés handicapés à la STQ.

3.2 Majorité des emplois disponibles soumis à des exigences légales de capacité physique et mentale

Pour des raisons de sécurité (personnel navigant) ou de nature des tâches à accomplir (entretien, inspections, port de charges...), la grande majorité des emplois disponibles à la STQ ne peuvent être occupés par des personnes handicapées. Seuls quelques postes, essentiellement administratifs, permettent l'emploi de personnes handicapées. Afin de promouvoir l'emploi de main d'œuvre handicapée, la STQ transmet les offres d'emploi pouvant être occupés par des personnes handicapées au Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées (ROSEPH).

3.3 Postes de travail des employés handicapés non adaptés

Lors d'embauche de personnel handicapé, le coordonnateur en santé et sécurité au travail a toutes les compétences nécessaires pour prévoir des postes de travail ergonomiques et adaptés.

3.4 Postes de travail non adaptés aux employés handicapés

Afin de permettre aux employés handicapés de réaliser leurs tâches, la Direction principale des technologies de l'information fournit des outils et matériels informatiques adaptés aux besoins des employés handicapés (clavier en braille, logiciel de grossissement de l'affichage, synthèse vocable...).

4. Formation du personnel à l'accueil de clientèle handicapée

4.1 Manque de formation du personnel pouvant être amené à porter assistance à une personne handicapée en manifestant la demande

À la traversée de Matane, la formation de base inclut les principes d'assistance aux personnes handicapées. Dans les autres traverses du réseau, une formation spécifique est donnée au personnel en contact direct avec la clientèle. Différents organismes ont donné la formation au fil des ans (Kéroul et Association sectorielle transport et entreposage). Afin d'uniformiser et systématiser la formation du personnel susceptible d'assister une personne handicapée, le programme de formation doit être réévalué par la Direction principale des ressources humaines, en collaboration avec le coordonnateur de services aux personnes handicapées. Initialement prévue pour l'année 2014-2015, cette réévaluation a été reportée à l'année suivante.

5. Diffusion de l'information

5.1 Difficulté pour les personnes handicapées d'accéder aux publications et documents de la STQ en format adapté

Conformément à ses obligations légales, la STQ est capable de produire gratuitement ses publications au format adapté, sur demande.

Par ailleurs, la mention « disponible en format adapté sur demande » figure désormais sur les documents officiels produits par la STQ (rapport annuel de gestion, plan d'action à l'égard des personnes handicapées...).

5.2 Difficulté pour les personnes handicapées d'accéder aux informations contenues sur le site Web de la STQ

Le site Web de la STQ a été entièrement refondu le 18 juin 2014, en conformité avec le Standard sur l'accessibilité du gouvernement du Québec (SGQRI 008-01).

5.3 Difficulté pour la STQ à connaître les besoins et les attentes de sa clientèle handicapée

Les questions ciblées pour les personnes handicapées dans le sondage annuel de satisfaction de la clientèle ont été bonifiées. Les commentaires recueillis ont été positifs, et les clients interrogés sur le réseau se sont déclarés généralement très satisfaits de l'accessibilité des services.

Par ailleurs, la STQ tient 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.

5.4 Manque de communication interne et externe quant aux actions réalisées en vue d'améliorer l'accessibilité de ses services aux personnes handicapées

La STQ fait mention des mesures prises dans son Plan d'action à l'égard des personnes handicapées dans son Rapport annuel de gestion. Par ailleurs, le plan d'action est diffusé à l'ensemble du personnel par courriel et est disponible sur le site Web.

Lorsqu'une traverse est certifiée accessible par Kéroul, mention est faite sur le site Web et sur les brochures d'horaires et tarifs.

Pour la cinquième année consécutive, la STQ a participé à la Semaine québécoise des personnes handicapées afin de sensibiliser son personnel et sa clientèle aux réalités vécues par les personnes handicapées. Un bandeau a été affiché en page d'accueil du site Web, des affiches ont été apposées dans les gares et les navires, et un message a été diffusé à tout le personnel.

Enfin, des illustrations montrant des personnes handicapées apparaissent sur différents outils promotionnels, qu'ils soient imprimés ou électroniques, ceci afin d'informer la clientèle que les navires et infrastructures de la STQ sont accessibles.

6. Mesures corporatives d'accessibilité

6.1 Les coûts reliés à la présence d'un accompagnateur lors des déplacements d'une personne handicapée peuvent faire obstacle à son utilisation des transports collectifs

En 2014-2015, la STQ a maintenu le principe de gratuité pour l'accompagnateur d'une personne handicapée ayant acquitté son droit de passage régulier. Une note rappelant les modalités d'application de cette mesure a été diffusée auprès des caissiers et préposés à la billetterie.

6.2 Respect des normes d'accessibilité lors de la construction ou de la rénovation de navires ou d'infrastructures

Dans le respect de la réglementation en vigueur, les normes d'accessibilité sont toujours prises en compte dans les projets de construction ou de rénovation de navires ou d'infrastructures.

6.3 Manque de sensibilisation de la STQ à l'approvisionnement accessible

La formation donnée en mai 2014 par l'Office des personnes handicapées du Québec a permis de sensibiliser la STQ à la notion d'approvisionnement accessible (documentation et abonnement au bulletin).

6.4 Manque de suivi de la réalisation des actions du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées de la STQ

Des rencontres du groupe de travail ont lieu chaque semestre afin d'assurer le suivi des actions du Plan et proposer de nouvelles mesures pour les Plans futurs.

6.5 Autres

Depuis 2008, la STQ participe au programme de retour de cartouches d'encre de la Fondation Mira, permettant ainsi de financer des chiens guides et des chiens d'accompagnement. En 2014-2015, la STQ a retourné 115 cartouches, portant le total de cartouches retournées depuis 2008 à 832.

Tableau de synthèse des mesures réalisées en 2014-2015

Mesures prises	Réalisée en 2014-2015	Reportée en 2015-2016
Amélioration de l'identification des espaces de stationnement et des entrées accessibles aux gares de Sorel-Tracy et Saint-Ignace-de-Loyola.		X
Amélioration des aménagements des toilettes dans la gare de Sorel-Tracy.		X
Ajout d'un stationnement réservé aux personnes handicapées à la gare de Montmagny.	X	
Certification Kéroul de la traverse de L'Isle-aux-Grues (navires et gares)	X	
Aménagement des toilettes du <i>NM Catherine-Legardeur</i> .		X
Rendre disponible, sur demande, un questionnaire pour évaluer le processus d'intégration au travail des employés de la STQ identifiés comme personnes handicapées.	X	
Informier l'organisme de services spécialisés en main d'œuvre pour les personnes handicapées des postes disponibles lors du recrutement, lorsqu'applicable.	X	
Prévoir, sur demande, des postes de travail ergonomiques et adaptés pour l'emploi des personnes handicapées.	X	
Réévaluer le programme d'accompagnement des personnes handicapées à bord et mettre en place un programme de formation adapté.		X
Sur demande, produire gratuitement les publications de la STQ au format adapté	X	
Accessibilité web : intégrer toutes les normes d'accessibilité en vigueur dans le nouveau site internet de la STQ.	X	

Bonifier les questions ciblées pour la clientèle handicapée dans le sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle.	X	
Inclure des illustrations montrant des personnes handicapées ou à mobilité restreinte dans des outils promotionnels, imprimés ou électroniques.	X	
Communiquer sur la certification Kéroul des traverses.	X	
Insérer la mention « document disponible en format adapté sur demande » sur les rapports et documents officiels diffusés au public, lorsqu'applicable.	X	
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.).	X	
Maintenir la gratuité pour l'accompagnateur d'une personne handicapée, lorsque justifié.	X	
Rédiger une note relative à la gratuité pour les accompagnateurs de personnes handicapées (piétons et véhicules).	X	
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.	X	
Sensibiliser le personnel de la direction de l'approvisionnement à l'achat de biens provenant d'entreprises employant du personnel handicapé, lorsque pertinent.	X	
Sensibiliser l'ensemble du personnel et de la clientèle en participant à la Semaine québécoise pour les personnes handicapées	X	
Organiser des rencontres semestrielles avec les membres du groupe de travail afin d'assurer le suivi des actions	X	

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.	X	
Participation au programme de retour de cartouches d'encre de la Fondation Mira.	X	

MESURES À RÉALISER EN 2015-2016

Les actions que la Société des traversiers du Québec entend réaliser au cours de l'année 2015-2016 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 STQ poursuit ses efforts en vue de faciliter les déplacements des personnes handicapées.

Certaines mesures dont la réalisation était initialement prévue en 2014-2015 sont reportées à l'exercice 2015-2016.

Les mesures à réaliser sont d'abord présentées sous forme de texte, puis sous forme de tableau de synthèse faisant apparaître le responsable de l'action.

1. Accessibilité des gares

1.1 Difficulté d'identification des espaces de stationnement et des entrées accessibles aux gares fluviales de Sorel-Tracy et de Saint-Ignace-de-Loyola

Les améliorations à la signalisation n'ayant pu être effectuées au cours de l'exercice financier 2014-2015 tel que prévu, elles sont reportées à l'exercice financier suivant.

1.2 Aménagement des toilettes dans la gare fluviale de Sorel-Tracy

Les améliorations n'ayant pu être effectuées au cours de l'exercice financier 2014-2015 tel que prévu, elles sont reportées à l'exercice financier suivant. Il est à noter que l'aménagement actuel est accessible, il s'agit d'améliorer les aménagements existants (hauteur de la patère...).

1.3 Accessibilité aux gares maritimes et fluviales pour les personnes handicapées

La certification Kéroul des gares de L'Isle-Verte et de Notre-Dame-des-Sept-Douleurs est planifiée pour l'année 2015-2016.

2. Accessibilité des navires

2.1 Aménagement des toilettes du NM Catherine-Legardeur

Les améliorations n'ayant pu être effectuées au cours de l'exercice financier 2014-2015 tel que prévu, elles seront reportées à l'exercice financier suivant. Il est à noter que l'aménagement actuel est accessible, il s'agit d'améliorer les aménagements existants (hauteur de la patère...). La Direction du service maritime effectuera le suivi approprié.

2.2 Accessibilité du NM Peter-Fraser

La certification Kéroul du NM Peter-Fraser, en service saisonnier à la traversée de l'Île-Verte, permettra de valider l'accessibilité du navire aux passagers à mobilité réduite.

3. Accès à l'emploi

3.1 Difficulté d'évaluation des besoins d'aménagement de poste pour les employés handicapés

La Direction principale des ressources humaines rend un questionnaire disponible pour évaluer le processus d'intégration au travail des employés handicapés à la STQ. Il s'agit d'une action réalisée sur demande.

3.2 Majorité des emplois disponibles soumis à des exigences légales de capacité physique et mentale

Pour des raisons de sécurité (personnel navigant) ou de nature des tâches à accomplir (entretien, inspections, port de charges...), la grande majorité des emplois disponibles à la STQ ne peuvent être occupés par des personnes handicapées. Seuls quelques postes, essentiellement administratifs, permettent l'emploi de personnes handicapées. Afin de promouvoir l'emploi de main d'œuvre handicapée, la STQ transmet les offres d'emploi pouvant être occupés par des personnes handicapées au Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées (ROSEPH).

3.3 Postes de travail des employés handicapés non adaptés

Lors d'embauche de personnel handicapé, le coordonnateur en santé et sécurité au travail voit à l'installation de postes de travail ergonomiques et adaptés.

Par ailleurs, la Direction principale des technologies de l'information fournit des outils et matériels informatiques adaptés aux besoins des employés handicapés (clavier en braille, logiciel de grossissement de l'affichage, synthèse vocable...).

Ces actions sont réalisées sur demande.

4. Formation du personnel à l'accueil de clientèle handicapée

4.1 Recensement des passagers ayant besoin d'assistance en cas de situation d'urgence

La STQ mettra en place à bord de ses navires un Registre des personnes ayant déclaré avoir besoin d'aide ou de soins particuliers dans une situation d'urgence, conformément au Règlement sur les exercices d'incendie et d'embarcation.

4.2 Manque de formation du personnel pouvant être amené à porter assistance à une personne handicapée en manifestant la demande

À la traversée de Matane, la formation de base inclut les principes d'assistance aux personnes handicapées. Dans les autres traverses du réseau, une formation spécifique est donnée au personnel en contact direct avec la clientèle. Différents organismes ont donné la formation au fil des ans (Kéroul et Association sectorielle transport et entreposage). Afin d'uniformiser et systématiser la formation du personnel susceptible d'assister une personne handicapée, le programme de formation doit être réévalué par la Direction principale des ressources humaines, en collaboration avec le coordonnateur de services aux personnes handicapées. Initialement prévue pour l'année 2014-2015, cette réévaluation a été reportée à l'année 2015-2016.

5. Diffusion de l'information

5.1 Difficulté pour les personnes handicapées d'accéder aux publications et documents de la STQ en format adapté

Conformément à ses obligations légales, la STQ est capable de produire gratuitement ses publications au format adapté, sur demande.

Par ailleurs, la mention « disponible en format adapté sur demande » figure désormais sur les documents officiels produits par la STQ (rapport annuel de gestion, plan d'action à l'égard des personnes handicapées...).

5.2 Difficulté pour la STQ à connaître les besoins et les attentes de sa clientèle handicapée

Des questions ciblées pour les personnes handicapées sont prévues dans le sondage annuel de satisfaction de la clientèle.

De plus, la STQ tient 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.

5.3 Manque de communication interne et externe quant aux actions réalisées en vue d'améliorer l'accessibilité de ses services aux personnes handicapées

La STQ fait mention des mesures prises dans son Plan d'action à l'égard des personnes handicapées dans son Rapport annuel de gestion. Par ailleurs, le plan d'action est diffusé à l'ensemble du personnel par courriel et est disponible sur le site Web.

Lorsqu'une traverse est certifiée accessible par Kéroul, mention est faite sur le site Web et sur les brochures d'horaires et tarifs.

La STQ s'engage à participer à nouveau à la Semaine québécoise des personnes handicapées afin de sensibiliser son personnel et sa clientèle aux réalités vécues par les personnes handicapées.

Enfin, des illustrations montrant des personnes handicapées apparaissent sur différents outils promotionnels, qu'ils soient imprimés ou électroniques, ceci afin d'informer la clientèle que la STQ offre des services accessibles.

5.4 Difficulté pour les personnes handicapées d'accéder aux informations contenues sur le site Web de la STQ

Afin de continuer d'assurer l'accès du site aux personnes handicapées, la STQ veille à ce que toute nouvelle page ou fonctionnalité créée réponde au Standard sur l'accessibilité du gouvernement du Québec (SGQRI 008-01).

6. Mesures corporatives d'accessibilité

6.1 Les coûts reliés à la présence d'un accompagnateur lors des déplacements d'une personne handicapée peuvent faire obstacle à son utilisation des transports collectifs

La STQ maintiendra le principe de gratuité pour l'accompagnateur d'une personne handicapée ayant acquitté son droit de passage régulier.

6.2 Respect des normes d'accessibilité lors de la construction ou de la rénovation de navires ou d'infrastructures

Dans le respect de la réglementation en vigueur, les normes d'accessibilité sont toujours prises en compte dans les projets de construction ou de rénovation de navires ou d'infrastructures.

6.3 Manque de sensibilisation de la STQ à l'approvisionnement accessible

La notion d'approvisionnement accessible est prise en compte par la Direction des approvisionnements de la STQ (documentation de référence et abonnement au bulletin).

6.4 Manque de suivi de la réalisation des actions du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées de la STQ

Des rencontres du groupe de travail auront lieu chaque semestre afin d'assurer le suivi des actions du Plan et proposer de nouvelles mesures pour les Plans futurs.

6.5 Autres

En 2015-2016, la STQ va continuer à participer au programme de retour de cartouches d'encre de la Fondation Mira, permettant ainsi de financer des chiens guides et des chiens d'accompagnement. La Fondation ayant par ailleurs mis en place un programme de récupération de matériel informatique usagé, la STQ va également participer à ce programme.

Tableau 1 – Accessibilité des gares 2015-2016

Obstacles	Mesures à réaliser / Commentaires	Responsable
Difficulté d'identification des espaces de stationnement et des entrées accessibles aux gares fluviales de Sorel-Tracy et de Saint-Ignace-de-Loyola	Les améliorations à la signalisation n'ayant pu être effectuées au cours de l'exercice financier 2014-2015 tel que prévu, elles sont reportées à l'exercice financier 2015-2016.	Direction du service de génie
Aménagement des toilettes dans la gare fluviale de Sorel-Tracy	Les améliorations n'ayant pu être effectuées au cours de l'exercice financier 2014-2015 tel que prévu, elles sont reportées à l'exercice financier suivant. Noter que l'aménagement actuel est accessible, il s'agit d'améliorer les aménagements (hauteur de la patère...).	Direction du service du génie
Difficulté d'accès aux gares maritimes et fluviales	La certification Kéroul des gares de L'Isle-Verte et de Notre-Dame-des-Sept-Douleurs permettra de valider l'accessibilité de ces bâtiments aux passagers à mobilité réduite.	Coordonnateur de services aux personnes handicapées

Tableau 2 - Accessibilité des navires 2015-2016

Obstacles	Mesures à réaliser / Commentaires	Responsable
Aménagement des toilettes du <i>NM Catherine-Legardeur</i>	Les améliorations n'ayant pu être effectuées au cours de l'exercice financier 2014-2015 tel que prévu, elles sont reportées à l'exercice financier suivant. Noter que l'aménagement actuel est accessible, il s'agit d'améliorer les aménagements (hauteur de la patère...).	Direction du service maritime
Accessibilité du <i>NM Peter-Fraser</i>	La certification Kéroul du <i>NM Peter-Fraser</i> , en service saisonnier à la traversée de l'Île-Verte, permettra de valider l'accessibilité du navire aux passagers à mobilité réduite.	Coordonnateur de services aux personnes handicapées

Tableau 3 - Accès à l'emploi 2015-2016

Obstacles	Mesures à réaliser / Commentaires	Responsable
Difficulté d'évaluation des besoins d'aménagement de poste pour les employés handicapés	Un questionnaire est disponible pour évaluer le processus d'intégration au travail des employés handicapés à la STQ.	Direction principale des ressources humaines
Majorité des emplois disponibles soumis à des exigences légales de capacité physique et mentale	Pour des raisons de sécurité (personnel navigant) ou de nature des tâches à accomplir (entretien, inspections, port de charges...), la grande majorité des emplois disponibles à la STQ ne peuvent être occupés par des personnes handicapées. Seuls quelques postes administratifs permettent l'emploi de personnes handicapées. Afin de promouvoir l'emploi de main d'œuvre handicapée, la STQ transmet les offres d'emploi de cette dernière catégorie au Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées (ROSEPH).	Direction principale des ressources humaines
Postes de travail non adaptés aux employés handicapés	Le coordonnateur en santé et sécurité au travail a les compétences pour prévoir des postes de travail ergonomiques et adaptés. Par ailleurs, les outils et le matériel informatique adaptés aux besoins des employés handicapés (clavier en braille, logiciel de grossissement de l'affichage, synthèse vocable...) sont disponibles, sur demande.	Coordonnateur en santé et sécurité au travail Direction principale des technologies de l'information

**Tableau 4 - Formation du personnel à l'accueil des personnes handicapées
2015-2016**

Obstacles	Mesures à réaliser / Commentaires	Responsable
Recensement des passagers ayant besoin d'assistance en cas de situation d'urgence	Mettre en place à bord de ses navires un Registre des personnes ayant déclaré avoir besoin d'aide ou de soins particuliers dans une situation d'urgence, conformément au Règlement sur les exercices d'incendie et d'embarcation.	Coordonnateur en sécurité maritime
Manque de formation du personnel pouvant être amené à porter assistance à une personne handicapée en manifestant la demande.	Réévaluer le programme de formation afin d'uniformiser et systématiser la formation du personnel susceptible d'assister une personne handicapée. Initialement prévue pour l'année 2014-2015, cette réévaluation est reportée à l'exercice 2015-2016.	Direction principale des ressources humaines

Tableau 5 - Diffusion de l'information 2015-2016

Obstacles	Mesures à réaliser / Commentaires	Responsable
Difficulté pour les personnes handicapées d'accéder aux publications et documents au format adapté	Conformément aux obligations légales, la STQ est capable de produire gratuitement ses publications au format adapté, sur demande. Par ailleurs, la mention « disponible en format adapté sur demande » figure désormais sur les documents officiels produits par la STQ (rapport annuel de gestion, plan d'action à l'égard des personnes handicapées...).	Direction principale des communications et du marketing
Difficulté pour les personnes handicapées d'accéder aux informations contenues sur le site Web de la STQ	Afin de continuer d'assurer l'accès du site aux personnes handicapées, toute nouvelle page ou fonctionnalité créée répondra au Standard sur l'accessibilité du gouvernement du Québec (SGQRI 008-01).	Direction principale des communications et du marketing

<p>Difficulté pour la STQ à connaître les besoins et les attentes de sa clientèle handicapée</p>	<p>Conserver des questions ciblées pour les personnes handicapées dans le sondage annuel de satisfaction de la clientèle.</p> <p>Conserver la tenue du 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.</p>	<p>Direction principale des communications et du marketing</p> <p>Vice-présidence à l'exploitation</p>
<p>Manque de communication interne et externe quant aux actions réalisées en vue d'améliorer l'accessibilité de ses services aux personnes handicapées</p>	<p>Faire référence au Plan d'action à l'égard des personnes handicapées dans le Rapport annuel de gestion de la STQ.</p> <p>Diffuser le Plan d'action à l'ensemble du personnel par courriel et disponibilité sur le site Web.</p> <p>Faire mention de la certification Kéroul d'une traverse sur le site Web et sur les brochures d'horaires et tarifs.</p> <p>Participer à la Semaine québécoise des personnes handicapées afin de sensibiliser son personnel et sa clientèle aux réalités vécues par les personnes handicapées.</p> <p>Inclure des illustrations montrant des personnes handicapées sur différents outils promotionnels.</p>	<p>Direction principale des communications et du marketing</p>
<p>Manque d'information de la clientèle handicapée lors de modification de service à la traverse Québec-Lévis.</p>	<p>Transmettre aux organismes de Québec et de Lévis ainsi qu'au Service de transport adapté de la Capitale (STAC) les communiqués relatifs aux modifications de service de la traverse Québec-Lévis pouvant affecter l'utilisation des traversiers par les personnes à mobilité réduite (passerelle hors service...).</p>	<p>Direction principale des communications et du marketing</p>

Tableau 6 - Mesures corporatives d'accessibilité 2015-2016

Obstacles	Mesures à réaliser / Commentaires	Responsable
Coûts reliés à la présence d'un accompagnateur lors des déplacements d'une personne handicapée.	Maintenir le principe de gratuité pour l'accompagnateur d'une personne handicapée ayant acquitté son droit de passage régulier.	Coordonnateur de services aux personnes handicapées
Respect des normes d'accessibilité lors de la construction ou de la rénovation de navires ou d'infrastructures.	Prendre en compte les normes d'accessibilité dans les projets de construction ou de rénovation.	Vice-président aux immobilisations
Manque de sensibilisation de la STQ à l'approvisionnement accessible	Prendre en compte la notion d'approvisionnement accessible (documentation de référence et abonnement au bulletin).	Directeur des approvisionnements
Manque de suivi de la réalisation des actions du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées de la STQ	Organiser des rencontres du groupe de travail afin d'assurer le suivi des actions du Plan et proposer de nouvelles mesures pour les Plans futurs.	Coordonnateur de services aux personnes handicapées
Autres	Poursuivre la participation au programme de récupération des cartouches d'encre de la Fondation Mira, et participer également à leur nouveau programme de récupération de matériel informatique usagé.	Coordonnateur de services aux personnes handicapées



Photos - couverture et dos : TQ/M.Julien