



**Traversiers**  
*On tisse des liens!*

**Plan d'action  
à l'égard des  
personnes  
handicapées**

---

Société  
des traversiers  
du Québec

---

**2017-2018**



Société  
des traversiers

Québec 

## **SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC**

### **PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES**

**2017-2018**

**Septembre 2017**

# Table des matières

---

Introduction .....	3
Portrait de la STQ.....	4
Mission .....	4
Vision.....	4
Historique .....	4
Créneaux d'activité .....	5
Réseau .....	5
Actifs.....	5
Engagements de la STQ .....	7
Groupe de travail.....	8
Identification des obstacles et niveau de priorité des interventions.....	9
Bilan des mesures réalisées en 2016-2017 .....	10
Tableau-synthèse des mesures réalisées en 2016-2017 .....	15
Mesures à réaliser en 2017-2018 .....	17
Tableaux-synthèses des mesures à réaliser en 2017-2018.....	22

## INTRODUCTION

Dans cette douzième édition de son plan d'action à l'égard des personnes handicapées, la Société des traversiers du Québec (STQ) présente les mesures qu'elle entend mettre en place en 2017-2018 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 (RLRQ, chapitre E-20.1). Cet article prévoit notamment que chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes et que chaque municipalité locale d'au moins 15 000 habitants doit élaborer, adopter et rendre 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 document, la STQ fait également état des actions qu'elle a mises en œuvre dans le cadre du plan précédent, qui couvrait la période du 1<sup>er</sup> avril 2016 au 31 mars 2017.

Les installations de la STQ sont accessibles aux personnes handicapées dans les cinq traverses qu'elle exploite toute l'année ainsi que dans certaines traverses saisonnières (en service d'avril à décembre, approximativement). Soucieuse d'améliorer constamment l'accessibilité de ses infrastructures et de ses navires à l'ensemble de sa clientèle, la STQ s'engage à respecter les normes dans ce domaine lors de la construction ou de la rénovation de ses traversiers et de ses gares.

Afin d'informer le grand public de ses efforts en matière d'accessibilité, la STQ a entamé en 2012 un processus de certification de ses installations par l'organisme Kéroul. Ainsi, les traverses Québec-Lévis, Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola, L'Isle-aux-Grues–Montmagny, L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive et l'Île-Verte figurent désormais dans le guide *La Route accessible*.

Enfin, la traverse Québec-Lévis poursuit sa participation au projet pilote d'interconnexion des services de transport adapté sur le territoire de la Communauté métropolitaine de Québec, reconduite pour l'année 2017.

Ce nouveau plan d'action à l'égard des personnes handicapées couvre l'exercice financier qui s'étend du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018. Pour faciliter la lecture du document, la STQ présente les actions réalisées en 2016-2017 et les actions planifiées pour 2017-2018 à la fois sous forme de texte et de tableaux, comme dans la précédente édition.

# 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

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

## Historique

Société d'État relevant du ministre des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports du Québec, la 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 entre Québec et Lévis.

Au fil des ans, la STQ a ajouté à son réseau douze autres traverses et dessertes maritimes afin de faciliter les déplacements entre les deux rives du fleuve Saint-Laurent, du Saguenay et de la rivière Saint-Augustin, de désenclaver des populations insulaires et de contribuer au transport de passagers et de marchandises grâce à une flotte de 18 navires et embarcations exploités par elle-même ou par ses partenaires.

Au 31 mars 2017, neuf des treize traverses et dessertes maritimes du réseau de la STQ étaient directement exploitées par elle. En 2016-2017, quelque 661 employés ont permis d'offrir plus de 115 000 traversées dans ces neuf traverses, transportant ainsi près de 5 millions de passagers et plus de 2 millions de véhicules<sup>1</sup>.

En 2006, la STQ a élaboré son premier plan d'action à l'égard des personnes handicapées, jetant ainsi les bases d'une plus grande accessibilité de ses gares et de ses navires à cette clientèle.

Depuis 2012, plusieurs traverses exploitées par la STQ ont été officiellement certifiées accessibles par Kéroul. L'organisme a ainsi évalué et jugé conformes à ses exigences les installations des traverses Québec-Lévis, Sorel-Tracy-Saint-Ignace-de-Loyola, L'Isle-aux-Grues-Montmagny, L'Isle-aux-Coudres-Saint-Joseph-de-la-Rive et l'Île-Verte. La certification Kéroul est la seule reconnue par Tourisme Québec en matière d'accessibilité pour les personnes à capacité physique restreinte.

---

<sup>1</sup> STQ, Rapport annuel de gestion 2016-2017

## Créneaux d'activité

À titre d'entreprise publique, la STQ fournit des services essentiels à la population du Québec : elle favorise le désenclavement des populations insulaires, permet le lien entre les tronçons d'une même route nationale et offre des services de traversiers interrégionaux et de transport public urbain. Au moyen des liaisons maritimes qu'elle assure, la STQ se révèle ainsi un moteur de développement économique, social et touristique, tout en contribuant à désengorger certaines routes nationales.

## Réseau

La STQ exploite cinq traverses en service toute 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 L'Isle-aux-Grues–Montmagny
- Traverse de l'Île-Verte
- Traverse Harrington Harbour-Chevery (transport de passagers et de marchandises)
- Traverse de la rivière Saint-Augustin (transport de passagers)

Enfin, elle gère en partenariat deux traverses, un service de transport de marchandises et deux dessertes maritimes en service saisonnier :

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

## Actifs

La flotte de la STQ est composée de 18 navires et embarcations<sup>2</sup> :

- 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-Grues–Montmagny  
NM *Grue-des-Îles*
- Traverse L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive  
NM *Joseph-Savard*
- Traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine  
NM *Armand-Imbeau* et NM *Jos-Deschênes*
- Traverse de l'Île-Verte  
NM *Peter-Fraser*

---

<sup>2</sup> Les abréviations NM et VCA signifient respectivement « navire à moteur » et « véhicule sur coussin d'air ».

Traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout  
NM *F.-A.-Gauthier*

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

Traverse Harrington Harbour-Chevery  
NM *Les Eaux Scintillantes* (transport de passagers)  
NM *Mécatina II* (transport de marchandises)

Traverse de la rivière Saint-Augustin  
VCA *L'Esprit-de-Pakuashipi* (transport de passagers)

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

NM *Félix-Antoine-Savard*, NM *Radisson*, *Hydroglisseur I* et *Royal Sea 23*

La STQ est également propriétaire d'infrastructures portuaires (quais ou gares maritimes) dans 21 localités :

Sorel-Tracy  
Saint-Ignace-de-Loyola  
Québec  
Lévis  
L'Isle-aux-Grues  
Montmagny  
L'Isle-aux-Coudres  
Saint-Joseph-de-la-Rive  
Rivière-du-Loup  
Saint-Siméon  
Tadoussac  
Baie-Sainte-Catherine  
Notre-Dame-des-Sept-Douleurs  
Matane  
Baie-Comeau  
Godbout  
Port-Menier  
Harrington Harbour  
Chevery  
Saint-Augustin  
Pakuashipi

## ENGAGEMENTS DE LA STQ

La STQ est soucieuse du développement social et économique des régions qu'elle dessert et de l'accès équitable aux services qu'elle fournit. À titre d'organisme gouvernemental et de transporteur public collectif de passagers, elle s'efforce d'améliorer continuellement les services qu'elle offre à la population. Afin de rendre ses installations plus accessibles à l'ensemble de la clientèle, elle a ainsi mis en place, au cours des dernières années, de nombreuses mesures visant à prévenir, à réduire et à éliminer les obstacles à l'utilisation du transport par traversier par les personnes handicapées. Depuis l'exercice financier 2006-2007, ses interventions sont détaillées dans un plan d'action annuel, conformément à la réglementation en vigueur.

Dans le cadre du présent plan d'action, **la STQ s'engage à poursuivre la démarche de certification Kéroul de ses gares et de ses navires, entamée à l'été 2012.** Cette démarche lui permet d'identifier des mesures concrètes d'aménagement en vue d'améliorer l'expérience vécue par sa clientèle handicapée dans ses gares et ses navires. Elle démontre également la volonté de la STQ de contribuer au développement d'une société plus inclusive.

Par ailleurs, la STQ poursuit ses **efforts de rapprochement avec sa clientèle handicapée.** Le sondage qu'elle réalise chaque année sur la satisfaction de ses usagers prévoit des questions ciblées à l'intention des personnes handicapées afin de mieux cerner leurs besoins. De plus, un comité analyse tous les commentaires sur le service formulés par les clients et détermine, le cas échéant, des actions correctrices à mettre en œuvre. Toute opinion relative à l'accès aux documents ou aux services offerts pour les personnes handicapées fait l'objet d'un recensement spécifique dans un registre particulier. Soulignons que pour l'année 2016-2017, aucune plainte relative à l'accessibilité n'a été reçue.

Enfin, pour sensibiliser sa clientèle et ses employés aux réalités vécues par les personnes handicapées, la STQ a participé en juin 2016, pour la sixième 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 des services aux personnes handicapées. La page d'accueil du site Web de la STQ soulignait également cet événement.



## GRUPE DE TRAVAIL

### Coordonnateur

Mme Greta Bédard, vice-présidente à l'exploitation, agit à titre de coordonnatrice des services aux personnes handicapées. Elle est responsable de la production, de la diffusion et de la mise en œuvre du présent plan d'action.

Madame Greta Bédard  
Société des traversiers du Québec  
250, rue Saint-Paul  
Québec (Québec) G1K 9K9  
Téléphone : 418 643-2019  
Télécopie : 418 643-7308  
Courriel : greta.bedard@traversiers.gouv.qc.ca

### Groupe de travail

Le groupe de travail qui participe à la mise en œuvre du plan d'action est composé du coordonnateur et de six autres membres :

<b>Champs d'activité</b>	<b>Nom et fonction du responsable</b>
Gares et siège social .....	Claude Pelletier Technicien expert 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.....	Caroline Marier Directrice des approvisionnements
Technologies de l'information .....	David Nobert Directeur principal des technologies de l'information

# IDENTIFICATION DES OBSTACLES ET NIVEAU DE PRIORITÉ DES INTERVENTIONS

## Gares et navires

Après avoir dressé un inventaire des obstacles particuliers à chaque gare et à chaque navire de la STQ, l'organisme Kéroul a regroupé les actions à réaliser en leur attribuant une cote de priorité afin de permettre le plus rapidement possible un accès total et sécuritaire des installations aux personnes handicapées<sup>3</sup>. La réglementation de Transports Canada relative aux normes de construction des navires constitue cependant une entrave majeure à l'accessibilité, car certaines de ses dispositions entraînent des limitations pour les personnes à capacité physique restreinte :

- la hauteur des seuils des 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 (LC 2001, chapitre 26) et ses règlements, les normes édictées par Transports Canada et les exigences supplémentaires établies par la STQ. Il existe ainsi des obstacles importants à l'intégration en emploi des personnes handicapées :

- les qualifications demandées pour le personnel breveté travaillant sur les navires;
- les certificats d'aptitude physique nécessaires à l'exercice de certaines fonctions;
- l'accroissement des exigences reliées à la sécurité des employés et des passagers pour l'ensemble du personnel breveté et non breveté.

## Niveau de priorité des interventions

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 :

- la sécurité des passagers et des employés handicapés : tout risque d'accident pouvant découler d'un aménagement ou d'un équipement non conforme doit être éliminé;
- 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 en regard de la mise en place de mesures correctives ou d'accompagnement.

---

<sup>3</sup> 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 2016-2017

En 2016-2017, la STQ a poursuivi ses efforts en matière d'accessibilité de ses infrastructures et de ses navires aux personnes handicapées en mettant en œuvre l'essentiel des initiatives prévues dans son plan d'action. Quelques mesures n'ont pu être réalisées et ont été reportées à l'exercice suivant. Les actions réalisables uniquement sur demande et les actions récurrentes ont été reconduites en 2017-2018.

La STQ participe depuis 2008 au programme de récupération des cartouches d'encre usagées de la Fondation Mira. En 2016-2017, elle a remis 19 cartouches à l'organisme, contribuant ainsi au financement de chiens-guides et de chiens d'assistance. À ce jour, ce sont 911 cartouches qui ont été remises à la Fondation par la STQ.

Depuis l'élaboration de son premier plan d'action à l'égard des personnes handicapées en 2006, la STQ a mis en place plus de 450 mesures dans le but de rendre ses documents, services et installations plus accessibles à cette clientèle et d'améliorer l'intégration d'employés handicapés.

Les différentes actions accomplies au cours de l'année 2016-2017 sont regroupées en six catégories, selon le type d'activité visé et l'obstacle identifié. Elles sont d'abord présentées sous forme de texte, puis synthétisées dans un tableau faisant ressortir les actions réalisées et reportées.

## **1. Accessibilité des gares maritimes aux personnes handicapées**

En 2016-2017, la gare fluviale de L'Isle-Verte a été certifiée « partiellement accessible » et celle de Notre-Dame-des-Sept-Douleurs « accessible ».

Les aménagements recommandés par l'organisme Kéroul pour améliorer l'accessibilité des toilettes de la gare de L'Isle-aux-Coudres ont été réalisés, lorsque possible.

## **2. Accessibilité des navires aux personnes handicapées**

La certification Kéroul du NM *Peter-Fraser*, en service à la traverse saisonnière de l'Île-Verte a été réalisée en novembre 2016.

## **3. Accès à l'emploi**

### **3.1. Difficulté d'évaluer les besoins d'aménagement de postes 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 de la STQ. Il s'agit d'une action réalisable sur demande, reconduite chaque année.

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

Pour des motifs de sécurité (personnel navigant) ou en raison de la nature des tâches à accomplir (entretien, inspection, port de charges, etc.), la grande majorité des emplois disponibles à la STQ ne peuvent être occupés par des personnes handicapées. Seuls quelques postes, essentiellement administratifs, permettent l'embauche de personnes handicapées. Afin de promouvoir l'intégration au travail de cette main-d'œuvre, la STQ transmet les offres d'emploi auxquelles les personnes handicapées peuvent postuler au Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées (ROSEPH).

### **3.3. Postes de travail non adaptés aux employés handicapés**

Lorsque du personnel handicapé est embauché pour des fonctions administratives, 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, sur demande, des outils et du matériel informatiques adaptés aux besoins des employés handicapés (clavier en braille, logiciel de grossissement de l'affichage, synthèse vocale, etc.).

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

### **4.1. Manque de formation du personnel pouvant être amené à porter assistance à une personne handicapée en faisant la demande**

À la traversée de Matane, la formation de base du personnel en contact direct avec la clientèle inclut les principes d'assistance aux personnes handicapées. Dans les autres traverses du réseau, une formation spécifique est donnée à ce personnel. Différents organismes ont formé les employés au fil des ans (Kéroul, Association sectorielle transport et entreposage). Afin d'uniformiser et de systématiser la formation du personnel susceptible d'assister les personnes handicapées, le programme de formation est en cours de réévaluation par la Direction principale des ressources humaines, en collaboration avec le coordonnateur des services aux personnes handicapées. Au cours de l'année 2016-2017, une formation a été identifiée pour l'ensemble du personnel de la STQ. Son déploiement est planifié pour l'année 2017-2018 dans le cadre du programme « Expérience Passagers ».

## **5. Diffusion de l'information**

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

Conformément à ses obligations légales, la STQ produit gratuitement ses publications en format adapté, sur demande.

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

### **5.2. Difficulté pour la STQ de connaître les besoins et les attentes de sa clientèle handicapée**

Comme les années précédentes, des questions ciblées à l'intention des personnes handicapées sont prévues dans le sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle.

De plus, la STQ tient un registre des plaintes reçues et traitées ainsi que des mesures d'accommodement prises relativement à l'accès aux documents ou aux services offerts pour les personnes handicapées.

### **5.3. Manque de communication interne et externe quant aux actions réalisées par la STQ en vue d'améliorer l'accessibilité de ses services aux personnes handicapées**

La STQ veille à faire mention des mesures prises dans son plan d'action à l'égard des personnes handicapées dans son rapport annuel de gestion. Le plan d'action est par ailleurs publié sur son site Web et envoyé par courrier électronique à l'ensemble du personnel.

Lors de la certification d'une traverse par l'organisme Kéroul, l'information est diffusée sur le site Web de la STQ, sur la page de la traverse concernée.

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

La STQ a inclus des illustrations montrant des personnes handicapées dans différentes publications imprimées ou électroniques, afin d'informer le public qu'elle offre des services accessibles à cette clientèle.

La STQ transmet désormais 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, etc.).

#### **5.4. Difficulté pour les personnes handicapées d'accéder aux informations contenues dans le site Web de la STQ**

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

### **6. Mesures organisationnelles 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 a maintenu le principe de gratuité pour l'accompagnateur d'une personne handicapée ayant acquitté son droit de passage normal.

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

Respectueuse de la réglementation en vigueur, la STQ observe les normes d'accessibilité dans ses projets de construction ou de rénovation de navires ou d'infrastructures, lorsque possible

#### **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, qui dispose d'une documentation de référence et est abonnée au bulletin *L'Approvisionnement accessible*, publié par l'Office des personnes handicapées du Québec.

#### **6.4. Manque de suivi de la réalisation des mesures du plan d'action à l'égard des personnes handicapées de la STQ**

Les membres du groupe de travail se réunissent chaque semestre afin d'assurer le suivi des actions du plan et de proposer de nouvelles mesures pour les plans futurs.

#### **6.5. Autres**

En 2016-2017, la STQ a continué de participer au programme de récupération des cartouches d'encre usagées de la Fondation Mira, contribuant ainsi au financement de chiens-guides et de chiens d'assistance.

**Tableau-synthèse des mesures réalisées en 2016-2017**

Mesures	Réalisées en 2016-2017	Reportées en 2017-2018
Procéder à la certification Kéroul de la traverse de l'Île-Verte (gares et navire)	X	
Améliorer l'aménagement des toilettes dans la gare fluviale de L'Isle-aux-Coudres	X	
Rendre disponible, sur demande, un questionnaire pour évaluer le processus d'intégration au travail des employés handicapés de la STQ	X	
Informier le Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées (ROSEPH) des postes disponibles pouvant être occupés par des personnes handicapées	X	
Prévoir, sur demande, des postes de travail ergonomiques et adaptés pour les personnes handicapées	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	
Réévaluer le programme de formation des employés susceptibles de venir en aide aux personnes handicapées afin d'uniformiser et de systématiser leur formation	X	X
Produire gratuitement, sur demande, les publications de la STQ en format adapté	X	
Insérer la mention « Disponible en format adapté sur demande » dans les documents officiels publiés par la STQ	X	
Inclure des questions ciblées à l'intention des personnes handicapées dans le sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle	X	



Mesures	Réalisées en 2016-2017	Reportées en 2017-2018
Tenir un registre des plaintes reçues et traitées ainsi que des mesures d'accommodement prises relativement à l'accès aux documents ou aux services offerts pour les personnes handicapées	X	
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, etc.)	X	
Diffuser le plan d'action à l'égard des personnes handicapées	X	
Faire connaître la certification Kéroul des traverses	X	
Sensibiliser le personnel et la clientèle en participant à la Semaine québécoise des personnes handicapées	X	
Inclure des illustrations montrant des personnes handicapées dans les publications de la STQ	X	
Maintenir les normes d'accessibilité en vigueur (SGQRI 008-01) dans le site Web de la STQ, en vue de faciliter son utilisation par les personnes handicapées	X	
Maintenir la gratuité pour l'accompagnateur d'une personne handicapée lorsque sa situation le justifie	X	
Respecter les normes d'accessibilité dans les projets de construction ou de rénovation de navires ou d'infrastructures, lorsque possible	X	
Sensibiliser la STQ à l'approvisionnement accessible	X	
Assurer le suivi des mesures du plan d'action à l'égard des personnes handicapées par des rencontres semestrielles du groupe de travail	X	
Poursuivre la participation au programme de récupération des cartouches d'encre usagées de la Fondation Mira	X	

## MESURES À RÉALISER EN 2017-2018

En 2017-2018, la STQ entend réaliser des actions relatives à différents volets d'activité : navires, gares, accès à l'emploi et formation, diffusion de l'information, etc. L'accès aux transports en commun étant indispensable à l'intégration scolaire, professionnelle et sociale de tous, la STQ poursuivra ses efforts en vue de faciliter les déplacements des personnes handicapées. L'une des mesures phares sera le déploiement du programme « Expérience Passager » auprès de tous les employés de la STQ. Ce programme de formation des employés vise à offrir à la clientèle de la STQ une expérience de voyage incomparable et inclut la formation en ligne, développée par Kéroul, nommée « Service Complice ».

Cette année encore, la STQ procédera à l'évaluation de l'accessibilité, par l'organisme Kéroul, d'une de ses traverses soit celle de Matane–Baie-Comeau–Godbout. De plus, des recommandations, suite au rapport d'accessibilité de l'Île-Verte, seront mises en œuvre.

Certaines mesures sont réalisables uniquement sur demande ou sont appliquées de manière continue et seront reconduites en 2017-2018.

Les mesures à réaliser au cours de l'année 2017-2018 sont regroupées en six catégories, selon le type d'activité visé et l'obstacle identifié. Elles sont d'abord présentées sous forme de texte, puis synthétisées dans des tableaux précisant le responsable de chaque action.

## **1. Accessibilité des gares maritimes et des bâtiments aux personnes handicapées**

La STQ effectuera les aménagements recommandés par l'organisme Kéroul pour améliorer l'accessibilité des gares fluviales de Notre-Dame-des-Sept-Douleurs et de L'Isle-Verte, lorsque possible.

La STQ procédera à la certification Kéroul des gares fluviales de Matane, de Baie-Comeau et de Godbout afin de valider leur accessibilité aux passagers à mobilité réduite.

Par ailleurs, la STQ remplacera les poignées de portes rondes de la cafétéria, des salles de réunion et des salles de bains de son siège social par des poignées de porte à levier (bec-de-canne) ou à anse (en D) avec un loquet afin de faciliter leur utilisation par des personnes handicapées.

## **2. Accessibilité des navires aux personnes handicapées**

La STQ effectuera les aménagements recommandés par l'organisme Kéroul pour améliorer l'accessibilité du NM *Peter-Fraser*, en service à la traverse de l'Île-Verte, lorsque possible.

La STQ procédera à la certification Kéroul du NM *F.-A.-Gauthier*, en service à la traverse de Matane, afin de valider son accessibilité aux passagers à mobilité réduite.

## **3. Accès à l'emploi**

### **3.1. Difficulté d'évaluer les besoins d'aménagement de postes pour les employés handicapés**

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

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

Pour des motifs de sécurité (personnel navigant) ou en raison de la nature des tâches à accomplir (entretien, inspection, port de charges, etc.), la grande majorité des emplois disponibles à la STQ ne peuvent être occupés par des personnes handicapées. Seuls quelques postes, essentiellement administratifs, permettent l'embauche de personnes handicapées. Afin de promouvoir l'intégration au travail de cette main-d'œuvre, la STQ transmettra les offres d'emploi auxquelles les personnes handicapées peuvent postuler au Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées (ROSEPH).

### **3.3. Postes de travail non adaptés aux employés handicapés**

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

Par ailleurs, la Direction principale des technologies de l'information fournira des outils et du matériel informatiques adaptés aux besoins des employés handicapés (clavier en braille, logiciel de grossissement de l'affichage, synthèse vocale, etc.).

Ces actions sont réalisables sur demande.

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

##### **4.1. Manque de formation du personnel pouvant être amené à porter assistance à une personne handicapée en faisant la demande**

À la traverse de Matane, la formation de base du personnel en contact direct avec la clientèle inclut les principes d'assistance aux personnes handicapées. Dans les autres traverses du réseau, une formation spécifique est donnée à ce personnel. Différents organismes ont formé les employés au fil des ans (Kéroul, Association sectorielle transport et entreposage). Le programme de formation identifié par la Direction principale des ressources humaines, en collaboration avec le coordonnateur des services aux personnes handicapées, sera mis en place au cours de l'année 2017-2018.

#### **5. Diffusion de l'information**

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

Conformément à ses obligations légales, la STQ fournira gratuitement ses publications en format adapté, sur demande.

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

##### **5.2. Difficulté pour la STQ de connaître les besoins et les attentes de sa clientèle handicapée**

Comme les années précédentes, des questions ciblées à l'intention des personnes handicapées figureront dans le sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle.

De plus, la STQ continuera de tenir un registre des plaintes reçues et traitées ainsi que des mesures d'accommodement prises relativement à l'accès aux documents ou aux services offerts pour les personnes handicapées.

##### **5.3. Manque de communication interne et externe quant aux actions réalisées par la STQ en vue d'améliorer l'accessibilité de ses services aux personnes handicapées**

La STQ veillera à faire mention des mesures prises dans son plan d'action à l'égard des personnes handicapées dans son rapport annuel de gestion. Le plan d'action sera par ailleurs publié sur son site Web et envoyé par courriel à l'ensemble du personnel.

Lors de la certification d'une traverse par Kéroul, l'information sera diffusée sur le site Web de la STQ et dans les brochures des horaires et tarifs.

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

La STQ continuera d'inclure des illustrations montrant des personnes handicapées dans ses différentes publications imprimées ou électroniques, afin d'informer le public qu'elle offre des services accessibles à cette clientèle.

Enfin, la STQ transmettra 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, etc.).

#### **5.4. Difficulté pour les personnes handicapées d'accéder aux informations contenues dans le site Web de la STQ**

Afin de maintenir l'accès de son site Web aux personnes handicapées, la STQ veillera à ce que toute nouvelle page ou fonctionnalité créée réponde au Standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01) adopté par le gouvernement du Québec.

### **6. Mesures organisationnelles 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 normal.

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

Respectueuse de la réglementation en vigueur, la STQ continuera d'observer les normes d'accessibilité dans ses projets de construction ou de rénovation de navires ou d'infrastructures, lorsque possible.

#### **6.3. Manque de sensibilisation de la STQ à l'approvisionnement accessible**

La notion d'approvisionnement accessible sera prise en compte par la Direction des approvisionnements de la STQ. Disposant d'une documentation de référence, la Direction est aussi abonnée au bulletin *L'Approvisionnement accessible*, publié par l'Office des personnes handicapées du Québec.

#### **6.4. Manque de suivi de la réalisation des mesures du plan d'action à l'égard des personnes handicapées de la STQ**

Les membres du groupe de travail se réuniront chaque semestre afin d'assurer le suivi des actions du plan et de proposer de nouvelles mesures pour les plans futurs.

#### **6.5. Autres**

En 2017-2018, la STQ poursuivra sa participation au programme de récupération des cartouches d'encre usagées de la Fondation Mira et participera pour la première fois à son programme de récupération des téléphones cellulaires, contribuant ainsi au financement de chiens-guides et de chiens d'assistance. La STQ invitera ses employés à retourner également leurs cartouches d'encre usagées personnelles et leurs téléphones cellulaires usagés personnels.

## Tableaux-synthèses des mesures à réaliser en 2017-2018

**Tableau 1 – Accessibilité des gares maritimes et des bâtiments aux personnes handicapées**

Obstacles	Mesures à réaliser	Responsables
Accessibilité des bureaux et des salles de réunion du siège social de la STQ	Remplacer les poignées de portes rondes de de la cafétéria, des salles de réunion et des salles de bains de son siège social par des poignées de porte à levier (bec-de-cane) ou à anse (en D) avec un loquet	Direction du service de génie
Accessibilité des gares fluviales de la traverse de l'Île-Verte	Effectuer les aménagements recommandés par l'organisme Kéroul pour améliorer l'accessibilité des gares fluviales de Notre-Dame-des-Sept-Douleurs et de L'Isle-Verte, lorsque possible	Direction du service de génie
Accessibilité des gares fluviales de la traverse de Matane	Procéder à la certification Kéroul des gares fluviales de Matane, de Baie-Comeau et de Godbout afin de valider leur accessibilité aux passagers à mobilité réduite	Coordonnateur des services aux personnes handicapées

**Tableau 2 – Accessibilité des navires aux personnes handicapées**

Obstacle	Mesure à réaliser	Responsable
Accessibilité du navire de la traverse de Matane	Procéder à la certification Kéroul du NM <i>F.-A.-Gauthier</i> afin de valider son accessibilité aux passagers à mobilité réduite	Coordonnateur des services aux personnes handicapées
Accessibilité du navire de la traverse de l'Île-Verte	Effectuer les aménagements recommandés par l'organisme Kéroul pour améliorer l'accessibilité du NM <i>Peter-Fraser</i> , lorsque possible	Direction du service maritime

**Tableau 3 – Accès à l’emploi**

<b>Obstacles</b>	<b>Mesures à réaliser</b>	<b>Responsables</b>
Difficulté d’évaluer les besoins d’aménagement de postes pour les employés handicapés	Continuer de rendre disponible, sur demande, un questionnaire pour évaluer le processus d’intégration au travail des employés handicapés de la STQ	Direction principale des ressources humaines
Majorité des emplois disponibles soumis à des exigences légales de capacité physique et mentale	Informers le Regroupement des organismes spécialisés pour l’emploi des personnes handicapées (ROSEPH) des postes disponibles pouvant être occupés par des personnes handicapées	Direction principale des ressources humaines
Postes de travail non adaptés aux employés handicapés	Prévoir, sur demande, des postes de travail ergonomiques et adaptés pour les personnes handicapées  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.)	Coordonnateur en santé et sécurité au travail  Direction principale des technologies de l’information

**Tableau 4 – Formation du personnel à l’accueil de la clientèle handicapée**

<b>Obstacle</b>	<b>Mesure à réaliser</b>	<b>Responsable</b>
Manque de formation du personnel pouvant être amené à porter assistance à une personne handicapée en faisant la demande	Mettre en place le programme de formation des employés susceptibles de venir en aide aux personnes handicapées afin d’uniformiser et de systématiser leur formation	Direction principale des ressources humaines



**Tableau 5 – Diffusion de l'information**

Obstacles	Mesures à réaliser	Responsables
<p>Difficulté pour les personnes handicapées d'accéder aux publications et aux documents de la STQ en format adapté</p>	<p>Produire gratuitement, sur demande, les publications de la STQ en format adapté</p> <p>Insérer la mention « Disponible en format adapté sur demande » dans les documents officiels publiés par la STQ</p>	<p>Direction principale des communications et du marketing</p>
<p>Difficulté pour la STQ de connaître les besoins et les attentes de sa clientèle handicapée</p>	<p>Conserver des questions ciblées à l'intention des personnes handicapées dans le sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle</p> <p>Poursuivre la tenue d'un registre des plaintes reçues et traitées ainsi que des mesures d'accommodement prises relativement à l'accès aux documents ou aux services offerts 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 par la STQ 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>Rendre le plan d'action disponible sur le site Web de la STQ et l'envoyer par courriel à l'ensemble du personnel</p> <p>Diffuser la certification Kéroul des traverses sur le site Web de la STQ et dans les brochures des horaires et tarifs</p> <p>Participer à la Semaine québécoise des personnes handicapées afin de sensibiliser le personnel et la clientèle aux réalités vécues par les personnes handicapées</p> <p>Continuer d'inclure des illustrations montrant des personnes handicapées dans les publications de la STQ</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, etc.)</p>	<p>Direction principale des communications et du marketing</p>

Difficulté pour les personnes handicapées d'accéder aux informations contenues dans le site Web de la STQ	Maintenir les normes d'accessibilité en vigueur (SGQRI 008-01) dans le site Web de la STQ, en vue de faciliter son utilisation par les personnes handicapées	Direction principale des communications et du marketing
---	--	---

**Tableau 6 – Mesures organisationnelles d'accessibilité**

<b>Obstacles</b>	<b>Mesures à réaliser</b>	<b>Responsables</b>
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 normal	Coordonnateur des services aux personnes handicapées
Respect des normes d'accessibilité lors de la construction ou de la rénovation de navires ou d'infrastructures	Respecter les normes d'accessibilité dans les projets de construction ou de rénovation de navires ou d'infrastructures, lorsque possible	Vice-présidence aux immobilisations
Manque de sensibilisation de la STQ à l'approvisionnement accessible	Prendre en compte la notion d'approvisionnement accessible	Direction des approvisionnements
Manque de suivi de la réalisation des mesures du plan d'action à l'égard des personnes handicapées de la STQ	Assurer le suivi des mesures du plan d'action à l'égard des personnes handicapées par des rencontres semestrielles du groupe de travail	Coordonnateur des services aux personnes handicapées
Autres	<p>Poursuivre la participation au programme de récupération des cartouches d'encre usagées de la Fondation Mira, en invitant les employés à retourner également les cartouches vides personnelles</p> <p>Participer au programme de récupération des téléphones cellulaires usagés de la Fondation Mira, en invitant les employés à retourner également les téléphones cellulaires personnels usagés</p>	Coordonnateur des services aux personnes handicapées



**Traversiers**  
*On tisse des liens!*



---

Ce document est disponible  
en format adapté sur demande.

Source de l'image : MTO/Kéroul/M.Julien

*Société  
des traversiers*

**Québec** 