

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

2023 | 2024

Société des traversiers du Québec

250, rue Saint-Paul
Québec (Québec) G1K 9K9
Téléphone : 1-877-787-7483
Télécopieur : 418 643-7308
stq@traversiers.gouv.qc.ca
www.traversiers.com

Cette publication a été rédigée par la Société des traversiers du Québec (STQ).

Elle est disponible en version PDF sur le www.traversiers.com

La forme masculine utilisée dans cette publication désigne aussi bien les femmes que les hommes.
Elle n'est employée que dans le but d'alléger la présentation du texte et d'en faciliter la lecture.

Ce document est disponible en médias adaptés. Pour faire la demande, veuillez composer le 1-877-787-7483.

Soucieuse de protéger l'environnement, la STQ favorise l'utilisation de papier FSC pour les exemplaires imprimés de ses publications. La couverture et les pages intérieures du présent rapport sont imprimées sur du papier 100 % postconsommation.

Rédaction

Mathieu Larouche et Sébastien Lafrance, Société des traversiers du Québec

Révision linguistique

Sarah Wachowiak Fontaine, Société des traversiers du Québec

Graphisme

Julie Bujold Designer Graphique

Crédit photo de la page couverture

Société des traversiers du Québec

ISBN : 978-2-550-88606-8 (version PDF)

ISSN : 2561-7117 (version PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023

© Gouvernement du Québec

Table des matières

PORTRAIT DE LA STQ ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉ	2
GROUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION	3
CONSULTATION DE PERSONNES HANDICAPÉES ET DE LEURS REPRÉSENTANTS.....	4
CALENDRIER DE CERTIFICATIONS KÉROUL	5
OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉS POUR L'ANNÉE 2023-2024	7
BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2022-2023	9
REDDITION DE COMPTES	11



Portrait de la STQ et de ses secteurs d'activité

La STQ exerce sa mission à travers un réseau de services de traversiers et d'infrastructures terrestres étroitement liés à la géographie et à l'étendue du territoire québécois. Ce réseau s'étend de Montréal à l'Est-du-Québec en incluant la Basse-Côte-Nord et les Îles-de-la-Madeleine. Parmi les 13 services de traversiers sous sa responsabilité, la STQ exploite directement 9 traverses qui effectuent chaque année au-delà de 100 000 traversées et près de 5 millions de passages. On dénombre également plus de 2 millions de véhicules transportés annuellement. Plusieurs services sont offerts tous les jours de l'année et, dans certains cas, 24 heures sur 24.

MISSION

Présents là où la route s'arrête, nous relient les communautés en assurant la mobilité maritime du Québec, grâce au savoir-faire de nos employés.

VISION

Une société d'État performante et innovante, chef de file en transport maritime.

VALEURS

En plus d'adhérer aux valeurs de l'administration publique québécoise, la STQ possède ses propres valeurs organisationnelles, qui guident, au quotidien, les actions de son personnel.

RIGUEUR

La rigueur prévaut dans l'accomplissement de la mission de la STQ. Celle-ci réalise ses activités et offre ses services de façon professionnels, avec minutie, exactitude et un souci d'objectivité. De plus, elle utilise des méthodes éprouvées et des normes de qualité élevées dans tous ses projets, de leur planification jusqu'à leur mise en œuvre.

EXCELLENCE

Être reconnue comme un chef de file en transport maritime stimule la STQ et la motive à se dépasser. Celle-ci est continuellement à la poursuite de l'innovation afin d'offrir une expérience client optimale et de qualité grâce à ses équipes performantes ainsi qu'à ses navires et ses infrastructures maritimes de pointe, fiables et sécuritaires. L'implantation d'une culture d'amélioration continue contribue à l'atteinte d'un haut niveau de qualité dans ses pratiques.

PASSION

La STQ et ses employés sont animés par une passion qui les motive à repousser sans cesse leurs limites, à réaffirmer leur engagement à offrir un service client distinctif et à aller toujours plus loin dans la recherche de solutions innovantes. Leur énergie, c'est le maritime. La passion les propulse vers l'excellence, la performance et le succès.

Groupe de travail responsable du plan d'action

Le directeur principal de la performance et de la planification stratégique agit à titre de coordonnateur des Services aux personnes handicapées depuis novembre 2020. Il est responsable de la production, de la diffusion et de la mise en œuvre du présent plan d'action.

Les demandes d'information, les commentaires ou les suggestions sur le Plan d'action ou sur les services offerts par la STQ aux personnes handicapées peuvent lui être directement adressés.

COORDONNATEUR DES SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Jean-Nicolas Poulin, direction principale de la performance et de la planification stratégique.

MEMBRES DU GROUPE DE TRAVAIL PERMANENT

François Maillette et Adèle Lessard, direction du service maritime ;

Tommy Dostie Auclair, direction du service de génie ;

Mariangela Olmos Urdaneta, vice-présidence des ressources humaines ;

Lysanne Baron, direction principale des communications et du marketing ;

Sébastien Lafrance et Mathieu Larouche, direction principale de la performance et de la planification stratégique.

Le groupe s'est vu confier les responsabilités suivantes :

- Identifier les obstacles rencontrés par les personnes handicapées dans tous les secteurs d'activité de la STQ ;
- Déterminer les moyens requis pour réduire, éliminer ou prévenir les obstacles rencontrés par les personnes handicapées ;
- Faciliter le suivi des mesures retenues dans le Plan d'action ;
- Produire une reddition de compte annuelle.



Consultation de personnes handicapées et de leurs représentants

*La STQ a consenti des efforts considérables au cours des dernières années pour bonifier l'expérience client. Elle a amélioré ses infrastructures maritimes et terrestres, implanté de nouvelles normes de service, mis en place de nouveaux canaux de communication avec la clientèle et proposé des offres attrayantes pour divers groupes de passagers. Dans sa préoccupation à l'égard des personnes handicapées, la STQ a mandaté l'organisme à but non lucratif **Kéroul**, qui fournit des services d'évaluation et de certification aux entreprises. Ainsi, la STQ a pu dresser au fil des ans un inventaire des obstacles présents dans chacune de ses gares fluviales et sur chaque navire.*

Les recommandations émises par Kéroul ont pour objectif d'améliorer l'expérience du visiteur en situation de handicap. L'ensemble des navires et des infrastructures est audité tous les 7 ans.

Le cas échéant, l'organisme formule des recommandations et propose des correctifs qui sont ensuite qualifiés par une cote de priorité d'intervention afin d'atténuer les obstacles et les inaccessibilités pouvant être rencontrés par la clientèle en situation de handicap. En mettant en place ces actions, la STQ s'assure de permettre un accès total et sécuritaire à ses installations pour les personnes handicapées. Ainsi, la STQ garantit l'accès équitable aux services qu'elle

fournit dans les régions qu'elle dessert et contribue ainsi à leur développement social, économique et au développement d'une société plus inclusive.

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 de définir des mesures concrètes d'aménagement en vue d'améliorer l'expérience client vécue par sa clientèle handicapée.

On retrouve dans les prochaines pages un tableau résumant les certifications des gares et des navires effectuées en collaboration avec Kéroul, ainsi que celles à venir au cours des prochaines années.

Saviez-vous que...

- Depuis 2012, la STQ fait inspecter à chaque intervalle de 7 ans, la grande majorité de ses infrastructures et navires pour garantir et améliorer leur accessibilité aux personnes handicapées
- Pour ce faire, elle mandate l'organisme à but non lucratif Kéroul qui réalise l'évaluation et la certification
- Toute modification requise est alors planifiée en vue de son implantation lors d'intervention d'entretien ou d'amélioration sur les navires et infrastructures concernées.

Calendrier de certifications Kéroul

TRAVERSES, GARES ET NAVIRES	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
TRAVERSE QUÉBEC-LÉVIS								
Gare de Québec				■				
Gare de Lévis				■				
NM <i>Lomer-Gouin</i>				■				
NM <i>Alphonse-Desjardins</i>				■				
TRAVERSE L'ISLE-AUX-GRUES-MONTMAGNY								
Gare de L'Isle-aux-Grues						■		
Gare de Montmagny						■		
NM <i>Grue-des-îles</i>						■		
TRAVERSE DE L'ÎLE-VERTE								
Gare de Notre-Dame-des-Sept-Douleurs								■
Gare de L'Île-Verte								■
NM <i>Peter-Fraser</i>								■
TRAVERSE SOREL-TRACY-SAINT-IGNACE-DE-LOYOLA								
Gare de Sorel-Tracy					■			
Gare de Saint-Ignace-de-Loyola					■			
NM <i>Catherine-Legardeur</i>					■			
NM <i>Armand-Imbeau</i>					■			
NM <i>Alexandrina-Chalifoux</i>					■			
TRAVERSE L'ISLE-AUX-COUDRES-SAINT-JOSEPH-DE-LA-RIVE*								
Gare de L'Isle-aux-Coudres							■	■
Gare de Saint-Joseph-de-la-Rive							■	■
NM <i>Joseph-Savard</i>							■	■
TRAVERSE MATANE-BAIE-COMEAU-GOUBOUT								
Gare de Matane			■					
Gare de Baie-Comeau			■					
Gare de Goubout			■					
NM <i>F.-A.-Gauthier</i>			■					

- Inspections réalisées
- Inspections à planifier
- Planifié/ Non complété



CALENDRIER DE CERTIFICATIONS KÉROUL (SUITE)

TRAVERSES, GARES ET NAVIRES	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
TRAVERSE TADOUSSAC-BAIE-SAINTE-CATHERINE								
NM <i>Armand-Imbeau II</i>								
NM <i>Jos-Deschênes II</i>								
Gare de Tadoussac								
Gare de Baie-Sainte-Catherine								
TRAVERSE HARRINGTON HARBOUR-CHEVERY								
NM <i>Les Eaux Scintillantes</i>								
NM <i>Mécatina II</i>								
TRAVERSE RIVIÈRE SAINT-AUGUSTIN								
NM <i>Royal Sea 23</i>								
VCA <i>L'Esprit-de-Pakuashipi</i>								
TRAVERSE ÎLE D'ENTRÉE - CAP-AUX-MEULES**								
NM <i>Ivan-Quinn</i>								
NAVIRES DE RELÈVE								
NM <i>Radisson</i>								
NM <i>Félix-Antoine-Savard</i>								
NM <i>Saaremaa I</i>								

* La certification de la traverse de L'Isle-aux-Coudres, prévue en 2022-2023 n'a pu être effectuée, notamment à cause de la non-disponibilité des navires. L'exercice est reporté à l'année 2023-2024, durant laquelle un total de trois traverses, en incluant celles de L'Île-Verte et de l'Île d'Entrée - Cap-aux-Meules seront certifiées.

** Le NM *Ivan-Quinn* est un navire qui appartient à la STQ, mais est exploité par la Coopérative de transport maritime et aérien (CTMA) aux Îles-de-la-Madeleine.

■ Inspections réalisées
■ Inspections à planifier

Obstacles et mesures planifiés pour l'année 2023-2024

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES MISES EN ŒUVRE	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCES
Ouverture difficile de la porte à la traverse de Matane.	Régler la poignée afin de pouvoir l'ouvrir en exerçant une poussée de 22 N (Newton) pour les portes intérieures.	Ajuster la résistance de la porte de façon à pouvoir ouvrir en exerçant sur la poignée une poussée de 22 N pour les portes intérieures.	Réalisé ou non.	31 mars 2024
Table à pique-nique non accessible à Matane	Aménager au moins une table à pique-nique accessible.	Achat d'une nouvelle table. Celle-ci devra avoir une surface à 86,5 cm au-dessus du sol maximum et un espace sous la table de 76 cm de largeur, 68,5 cm de hauteur et 48,5 cm de profondeur.	Réalisé ou non.	31 mars 2024
Affichage extérieur des horaires et des tarifs difficilement accessibles à Matane	Rendre la carte des tarifs et des horaires accessibles puisqu'elle est située dans une enclave inaccessible d'approche. Cette carte sera plus utile près de l'entrée pour informer les visiteurs.	Installer la carte des tarifs et des horaires près de l'entrée pour informer les visiteurs.	Réalisé ou non.	31 mars 2024
Manque d'accessibilité des navires de la traverse de Québec-Lévis.	Améliorer l'accessibles les navires de la traverse de Québec-Lévis.	Ajout de supports dorsaux pour les toilettes.	Réalisé ou non.	31 mars 2024
Manque d'accessibilité des navires de la traverse de Tadoussac - Baie-Sainte-Catherine.	Améliorer l'accessibles les navires de la traverse de Tadoussac - Baie-Sainte-Catherine.	Ajouter un morceau de grille près du seuil de porte (craque). Repositionner le crochet porte-manteau à une hauteur maximale de 1,2 m du sol. Réparer l'ouvre-porte automatique. Ajout d'un support dorsal pour la toilette.	Taux de réalisation des travaux.	31 mars 2024
Manque de précision dans la description d'un accompagnateur d'une personne handicapée qui peut traverser gratuitement à Québec, Sorel et Matane selon les grilles tarifaires.	Éclaircir et définir précisément ce statut.	Selon les recommandations de Kéroul, définir et mettre en place une procédure clarifiant qui a droit à la gratuité selon le principe d'accompagnateur de personne handicapée.	Le statut d'accompagnateur qui permet d'obtenir la gratuité pour la traversée est clair, communiqué sur notre site web et aux caissiers.	31 mars 2024



OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉS POUR L'ANNÉE 2023-2024 (SUITE)

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES MISES EN ŒUVRE	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCES
Les espaces réservés à la clientèle handicapée à la gare de Montmagny ne sont pas clairement identifiés	Identifier les espaces réservés et les accès pour personnes handicapées.	Considérer les bonnes pratiques et les recommandations de Kéroul lors des travaux de rafraîchissement de la gare de Montmagny.	Les espaces réservés aux personnes handicapées sont clairement identifiés.	31 mars 2024
Manque d'accessibilité des navires de la traverse de Sorel-Tracy.	Améliorer l'accessibles les navires de la traverse de Sorel-Tracy.	Ajout de supports dorsaux pour les toilettes.	Réalisé ou non.	31 mars 2024
Manque d'accessibilité pour des personnes avec un handicap aux offres d'emplois au sein de la STQ.	Sensibiliser nos gestionnaires aux objectifs de notre programme d'accès à l'égalité à l'emploi (PAÉE) en lien avec l'embauche des personnes avec un handicap.	Communication interne faite auprès des gestionnaires et suivi de la part de la Vice-présidence aux ressources humaines.	Réalisé ou non.	31 mars 2024
	Outiller nos gestionnaires et nos employés pour bien gérer la diversité au sein de ses équipes de travail.	Donner une formation aux gestionnaires de l'organisation.	Réalisé ou non.	31 mars 2024
	Identifier les emplois ciblés comme admissibles pour le recrutement des personnes avec un handicap.	Dresser une liste des emplois ciblés pour le recrutement de personnes en situation de handicap.	Réalisé ou non.	31 mars 2024

Bilan des mesures réalisées en 2022-2023

L'année 2022-2023 a été particulièrement difficile en termes de disponibilité des navires. Avec deux navires en arrêt prolongé et quelques bris affectant le service, la STQ a dû revoir à la baisse la portée de ses interventions prévues lors des arrêts planifiés afin de réduire au minimum leur impact sur l'offre de service.

Ainsi, afin de maximiser la disponibilité des navires durant cette période critique, plusieurs travaux d'amélioration, incluant des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées, ont dû être reportés à l'année suivante.

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS	ÉTAT DE LA SITUATION AU 31 MARS 2023
Ouverture difficile de la porte à la traverse de Matane.	Régler la poignée afin de pouvoir l'ouvrir en exerçant une poussée de 22 N (Newton) pour les portes intérieures.	Ajuster la résistance de la porte de façon à pouvoir ouvrir en exerçant sur la poignée une poussée de 22 N pour les portes intérieures.	Taux de réalisation des travaux.	Aucune amélioration prévue n'a été réalisée. Les travaux seront réalisés durant l'année en cours.
Manque d'accessibilité dans les infrastructures et navires des traverses de la Basse-Côte-Nord.	Améliorer l'accessibilité des gares et navires des traverses de la Basse-Côte-Nord.	Planifier un calendrier d'inspections des infrastructures avec l'organisme Kéroul.	Nombre d'inspections planifiées.	Non réalisé. Un voyage prévu en septembre 2022 dans cette région éloignée a dû être annulé. Selon la disponibilité des déplacements sur la Basse-Côte-Nord, la STQ souhaite effectuer un voyage au cours des deux prochaines années afin de faire inspecter les installations de cette région.
Obstacle devant le présentoir à la traverse de Matane.	Permettre l'accès au présentoir et offrir une aire de manœuvre d'au moins 1,5 m x 1,5 m, afin de permettre l'approche.	Décaler légèrement les bancs de la salle d'attente pour permettre l'accès au présentoir.	Taux de réalisation des travaux.	Travaux réalisés.
Manque d'accessibilité des navires de la traverse de Québec-Lévis.	Rendre accessibles les navires de la traverse de Québec-Lévis.	Planifier des travaux pouvant être faits lors de l'arrêt technique de chaque navire concerné en suivant les recommandations de l'organisme Kéroul.	Le nombre de points d'amélioration réalisés à bord de chaque navire lors des arrêts techniques annuels	Aucune amélioration prévue n'a été réalisée. Les travaux seront réalisés durant l'année en cours.
Manque d'accessibilité des navires de la traverse de Tadoussac - Baie-Sainte-Catherine.	Rendre accessibles les navires de la traverse de Tadoussac - Baie-Sainte-Catherine.	Planifier des travaux pouvant être faits lors de l'arrêt technique de chaque navire concerné en suivant les recommandations de l'organisme Kéroul.	Le nombre de points d'amélioration réalisés à bord de chaque navire lors des arrêts techniques annuels.	Aucune amélioration prévue n'a été réalisée. Les travaux seront réalisés durant l'année en cours.
Manque d'accessibilité des navires de la traverse de Sorel-Tracy.	Rendre accessibles les navires de la traverse de Sorel-Tracy.	Planifier des travaux pouvant être faits lors de l'arrêt technique de chaque navire concerné en suivant les recommandations de l'organisme Kéroul.	Le nombre de points d'amélioration réalisés à bord de chaque navire lors des arrêts techniques annuels	Réalisé Le NM <i>Alexandrina-Chalifoux</i> et le NM <i>Didace-Guèvremont</i> sont maintenant équipés d'une porte automatique (avec bouton) pour les salles de bain universelles. D'autres points d'amélioration seront réalisés ultérieurement.



BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2022-2023 (SUITE)

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS	ÉTAT DE LA SITUATION AU 31 MARS 2022
Manque d'accessibilité des navires dans l'ensemble des navires de la STQ.	Améliorer l'accessibilité des navires de la STQ.	Mettre en place un processus au sein de la Direction des services maritimes permettant d'améliorer l'accessibilité aux navires.	Taux d'avancement de l'implantation du processus d'inspection.	Non réalisé. La STQ va consolider le processus existant avec l'organisme Kéroul qui réalise le programme d'inspection des infrastructures accessibles au public et qui fait bénéficier son expertise à la STQ.
Faire connaître l'accessibilité universelle à nos bâtiments.	Communiquer le niveau d'accessibilité des nouvelles infrastructures.	Des navires seront baptisés et des infrastructures seront inaugurées cette année. Lors de ces événements spéciaux, nous réitérons que nos installations accueillent les personnes handicapées en leur facilitant l'accès.	Les mentions d'accessibilité dans les documents de presse.	Réalisé. Un seul événement s'est tenu cette année, soit l'inauguration de la gare et le baptême du NM <i>Alexandrina-Chalifoux</i> à Sorel. Sur place, la signalétique était présente et tout l'événement a été adapté à une personne à mobilité réduite qui y participait, soit le parrain du navire.
Manque de sensibilisation des employés aux besoins particuliers des clients handicapés.	Sensibiliser les employés aux besoins particuliers des clients handicapés.	Maximiser et uniformiser l'expérience client reliée à l'accessibilité des personnes handicapées.	Pourcentage d'employés formés.	Non réalisé. La formation a été développée mais n'a pas été dispensée en 2022-2023.
Manque d'accessibilité pour des personnes avec un handicap aux offres d'emplois au sein de la STQ.	Améliorer la représentativité de personnes en situation de handicap à la STQ.	Sensibiliser nos gestionnaires aux objectifs de notre programme d'accès à l'égalité à l'emploi (PAÉE) en lien avec l'embauche des personnes avec un handicap.	Communication interne faite auprès des gestionnaires.	Non réalisé. Objectif reporté pour l'année 2023-2024. Une formation sur la diversité sera dispensée en présentiel à tous les gestionnaires lors de la rencontre semestrielle de gestion en mai 2023.
		Utiliser les services des organismes spécialisés en employabilité pour les personnes handicapées, afin d'établir un partenariat et d'obtenir des candidatures.	Nombre d'organismes rencontrés.	Non réalisé. Objectif reporté pour l'année 2023-2024. Les rencontres seront planifiées avant le mois d'août 2023.
		Établir une priorité d'embauche aux personnes handicapées, en tenant compte des exigences minimales et réelles requises de l'emploi, lors du processus de dotation.	Nombre de personnes embauchées et/ou déclarées en situation de handicap.	Non réalisé. Objectif reporté pour l'année 2023-2024.

Reddition de comptes

POLITIQUE D'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

Entre le 1^{er} avril 2022 et le 31 mars 2023, le service à la clientèle de la STQ a reçu 2 opinions de services (ODS) provenant de personnes handicapées ou concernant des enjeux d'accessibilité. Les 2 ODS en question étaient favorables et soulignaient la qualité du service offert par les employés de la STQ.

MESURES D'ACCOMMODEMENT

La STQ applique les deux grandes orientations qui guident l'activité des ministères et des organismes dans la mise en œuvre de la politique sur « L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées » :

- Prendre les mesures nécessaires pour que toute personne handicapée qui en fait la demande ait accès, en toute égalité, aux documents et aux services offerts au public ;
- Entreprendre une démarche proactive afin de réduire, voire éliminer, les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents et aux services offerts au public.

Relativement à la collecte de données dans le cadre de l'évaluation de la mise en œuvre de la politique sur « L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées », pour la période du **1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023**, la STQ n'a reçu aucune demande d'accommodement de la part de personnes handicapées pour obtenir, en format adapté, des documents diffusés par la STQ, et ce, quelle que soit leur forme (écrits, graphiques, sonores, visuels ou autres). La STQ n'a également reçu aucune demande de cette même clientèle pour obtenir un accommodement permettant d'avoir accès aux services offerts au public par notre organisation.

