



Plan d'action
à l'égard des personnes handicapées
2024 | 2025

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

Zineb El Oufir et Sébastien Lafrance, Société des traversiers du Québec

Révision linguistique

Gaëlle Lavielle, Société des traversiers du Québec

Photographies

Société des traversiers du Québec

Graphisme

Viva Design

ISBN : 978-2-550-97664-6 (version PDF)

ISSN : 2561-7117 (version PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2024

Bibliothèque et Archives Canada, 2024

© Gouvernement du Québec

TABLE DES MATIÈRES

PORTRAIT DE LA STQ ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉ	4
GROUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION	5
CONSULTATION DE PERSONNES HANDICAPÉES ET DE LEURS REPRÉSENTANTS.....	6
CALENDRIER DE CERTIFICATIONS KÉROUL	7
OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉS POUR L'ANNÉE 2024-2025.....	9
BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2023-2024	11
REDDITION DE COMPTE	14



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 avec presque 5 millions de passages. On dénombre également au-delà 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 cliente 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 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.

Ce plan a été approuvé par :

- Le comité de direction (CD) en date du 27 août 2024
- Le conseil d'administration (CA) en date du 19 septembre 2024

COORDONNATEUR DES SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Christian Guay,
direction de la performance et de la stratégie.

MEMBRES DU GROUPE DE TRAVAIL PERMANENT

François Maillette et Youssef El Ouasbi,
direction du service maritime ;

Tommy Dostie Auclair,
direction du service de génie ;

Mariangela Olmos Urdaneta,
vice-présidence des ressources humaines ;

Gilbert Desrochers,
vice-présidence à l'exploitation ;

Mario St-Laurent,
direction principale des communications et du marketing ;

Zineb El Oufir et Sébastien Lafrance,
direction de la performance et de la stratégie.

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 posé des actions tangibles considérables au cours des dernières années pour bonifier l'expérience client et réduire les obstacles à l'accessibilité. 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 veut dresser en continu l'inventaire des obstacles présents dans ses gares fluviales, sur ses navires et dans ses espaces administratifs.

Les recommandations émises par Kéroul ont pour objectif d'améliorer l'accessibilité aux infrastructures et aux services de notre organisation. L'ensemble des navires et des infrastructures est audité tous les 7 ans.

La STQ exerce sa mission à travers un réseau de services de traversiers et d'infrastructures terrestres étroitement liés à la géographie. Le cas échéant, l'organisme formule des rapports d'évaluation de l'accessibilité et propose des correctifs afin d'atténuer et/ou éliminer les obstacles à l'accessibilité universelle pouvant être rencontrés par la clientèle et le personnel 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.

Saviez-vous que...

- Depuis 2012, la STQ fait inspecter à 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 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*	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
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-Iles</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>Didace-Guévremont</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>							

* NM signifie « navire à moteur »; VCA signifie « véhicule sur coussin d'air »

** La certification de la traverse de L'Isle-aux-Coudres, prévue en 2023-2024 n'a pu être effectuée, notamment à cause de la non-disponibilité du NM *Joseph-Savard*. L'exercice est reporté à l'année 2024-2025.

- Inspections reportées
- Inspections réalisées
- Inspections à planifier

CALENDRIER DE CERTIFICATIONS KÉROUL (SUITE)

TRAVERSES, GARES ET NAVIRES	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
TRAVERSE MATANE-BAIE-COMEAU-GODBOUT							
Gare de Matane							
Gare de Baie-Comeau							
Gare de Godbout							
NM <i>F.-A. Gauthier</i>							
TRAVERSE TADOUSSAC-BAIE-SAINTE-CATHERINE							
Gare de Tadoussac							
Gare de Baie-Sainte-Catherine							
NM <i>Armand-Imbeau II</i>							
NM <i>Jos-Deschênes II</i>							
TRAVERSE HARRINGTON HARBOUR-CHEVERY							
NM <i>Les Eaux Scintillantes</i>							
TRAVERSE RIVIÈRE SAINT-AUGUSTIN							
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>							
NM <i>Archipel</i>							

* 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 reportées
- Inspections réalisées
- Inspections à planifier

OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉS POUR L'ANNÉE 2024-2025

OBSTACLES	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	ÉCHÉANCE
Manque d'accessibilité aux installations sanitaires - Gare fluviale de Québec.	Améliorer l'accessibilité aux installations sanitaires.	Installer une poignée à anse de 14 cm de longueur, du côté intérieur de la porte. Elle doit se situer à une distance, côté charnière, comprise entre 20 et 30 cm et à une hauteur comprise entre 90 cm et 1 m.	Taux de réalisation des travaux.	31 mars 2025
		Installer une barre d'appui derrière la toilette de façon horizontale à une hauteur comprise entre 84 cm et 92 cm.	Taux de réalisation des travaux.	31 mars 2025
		Ajuster le crochet porte-manteau du côté des femmes et installer un crochet porte-manteau du côté des hommes, il doit être situé à une hauteur maximale de 1,2 m du sol.	Taux de réalisation des travaux.	31 mars 2025
		Élever le distributeur de papier hygiénique, il doit être situé à une hauteur comprise entre 90 cm et 1 m et fixé au mur le plus près possible de la toilette, entre le centre et le devant de la cuvette.	Taux de réalisation des travaux.	31 mars 2025
Manque d'accessibilité aux installations sanitaires sur le NM <i>Ivan Quinn</i> .	Permettre aux personnes ayant un handicap de manœuvrer librement dans les installations sanitaires.	Abaisser le séchoir à main afin qu'il se situe à une hauteur maximale de 1,20 m au-dessus du sol pour être facilement atteignable en position assise.	Taux de réalisation des travaux.	31 mars 2025
		Ajouter un support dorsal à la toilette.	Taux de réalisation des travaux.	31 mars 2025
		Remplacer le loquet actuel par un dispositif de verrouillage qui doit pouvoir être utilisé avec le poing par les personnes ayant des problèmes de coordination ou de préhension.	Taux de réalisation des travaux.	31 mars 2025
Manque de visibilité des offres d'emploi pour les personnes handicapées.	Promouvoir nos offres d'emploi au sein des organismes qui accompagnent les personnes avec des handicaps dans leurs recherches d'emploi.	Contacteur au moins trois organismes. Créer des indicateurs pour les identifier comme source de recrutement.	Le nombre d'organismes contactés.	31 mars 2025

OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉS POUR L'ANNÉE 2024-2025 (SUITE)

OBSTACLES	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	ÉCHÉANCE
Manque de représentativité du personnel en situation d'handicap au sein du comité des personnes handicapées.	Améliorer l'accessibilité au sein des navires, des infrastructures et des espaces administratifs.	Solliciter les personnes qui se sont déclaré comme des personnes handicapées afin de les faire contribuer à l'élaboration du plan d'action.	Le nombre de répondants ayant accepté de faire partie du groupe de représentation.	31 août 2024
Manque d'intégration et d'adaptation aux besoins potentiels d'une personne en situation de handicap advenant une situation d'urgence.	Assurer la sécurité des personnes handicapées lors des mesures d'urgence.	Intégrer dans les exercices d'incendie et d'embarcation, l'inclusion de l'évacuation d'une personne à mobilité réduite.	La date de l'exercice d'évacuation et le nom des traverses concernées.	31 mars 2025
Manque d'accessibilité à bord des navires.	Améliorer l'évacuation d'urgence à bord des navires.	Procéder à l'achat d'une chaise d'évacuation par escalier.	La réalisation de l'achat et mise en service sur le NM F.-A. Gauthier.	31 mars 2025
Sous-représentation des personnes handicapées dans le milieu de travail.	Souligner le lancement de la Semaine québécoise des personnes handicapées et de la Journée internationale des personnes handicapées. Un message soulignant le lancement de la Semaine québécoise des personnes handicapées et une nouvelle relative à la Journée internationale des personnes handicapées seront publiés dans les réseaux sociaux et l'intranet.	Promouvoir les événements tels que la Journée internationale et la Semaine québécoise des personnes handicapées auprès des employés par des activités de communication.	Taux de réalisation des actions.	31 décembre 2024
	S'assurer de respecter l'obligation légale relative à la production annuelle du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées.	Tenir au moins deux rencontres du groupe de travail responsable de la rédaction du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées avec la contribution des personnes handicapées au sein de l'organisation. Publier le plan d'action en formats accessibles.	Le nombre de rencontres réalisées. La disponibilité du plan sur l'intranet.	31 mars 2025 30 septembre 2024



BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2023-2024

OBSTACLES	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	ÉTAT DE LA SITUATION AU 31 MARS 2024
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.	Non applicable.	Non réalisable pour des raisons techniques. Cependant, les employés sont disponibles pour assister les personnes à mobilité réduite.
Table à pique-nique non accessible de Matane.	Aménager au moins une table à pique-nique .	Achat d'une nouvelle table. en remplacement de Table : Celle-ci devra avoir une surface de 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.	Espace disponible pour handicapé.	Réalisée (après la date prévue). Achat d'une nouvelle table. Livraison et installation de la table en juin 2024.
Lavabo : tuyauterie sans isolant dans la salle de bain des femmes.	Éviter les brûlures aux genoux.	Calorifuger les tuyaux afin d'éviter les brûlures aux genoux.	Température des tuyaux non à risque de brûlure.	Réalisée (après la date prévue). Travaux planifiés en juin 2024.
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.	Réalisée. Ajout d'un support dorsal pour la toilette.
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.	Réalisée. Ajout d'un support dorsal pour la toilette.



BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2023-2024 (SUITE)

OBSTACLES	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	ÉTAT DE LA SITUATION AU 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 nos grilles tarifaires.	Éclaircir et définir précisément ce statut.	Selon les recommandations de Kéroul et du juridique, définir et mettre en place une procédure claire pour définir 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.	Réalisée. La direction principale des communications et du marketing (DPCM) a fait ajouter une note légale dans les grilles tarifaires Web des traverses de Québec-Lévis, Matane-Baie-Comeau-Godbout et Sorel-Tracy-St-Ignace-de-Loyola.
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 Keroul lors des travaux de rafraîchissement de la gare de Montmagny.	Les espaces réservés aux personnes handicapées sont clairement identifiés.	Réalisée (après la date prévue). La direction locale a fait la demande à la direction du service de génie (DSG) afin que ce soit réalisé avant le début de la saison estivale.

BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2023-2024 (SUITE)

OBSTACLES	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	ÉTAT DE LA SITUATION AU 31 MARS 2024
Manque d'accessibilité pour des personnes avec un handicap aux offres d'emplois au sein de la STQ.	Améliorer la représentativité de personne en situation de handicap à la STQ.	Sensibiliser nos gestionnaires aux objectifs de notre programme d'accès à l'égalité en emploi (PAÉE) en lien avec l'embauche des personnes avec un handicap.	Communication interne faite auprès des gestionnaires et échanges avec le partenaire d'affaire à la Vice-présidence aux ressources humaines.	Réalisée. Communications réalisées auprès des gestionnaires lors de la semestrielle de gestion pour les informer de notre programme d'accès à l'égalité d'emploi (obligation légale, objectifs 2024, etc.).
		Outiller nos gestionnaires et nos employés pour bien gérer la diversité au sein de ses équipes de travail.	Formation donnée aux gestionnaires.	Réalisée. Formation donnée lors de la semestrielle de gestion.
		Identifier les emplois ciblés comme admissibles pour le recrutement des personnes avec un handicap.	Présentation faite au CD.	En cours. Faire valider par le CD la liste des emplois ciblés comme admissibles pour le recrutement des personnes avec un handicap. Elle sera réalisée avant le 11 juin 2024.
		Utiliser les services des organismes spécialisés en employabilité pour les personnes handicapées afin d'établir un partenariat et d'obtenir des candidatures en lien avec les objectifs poursuivis.	Nombre d'organismes rencontrés.	Réalisée. Un organisme a été rencontré : SEMO (Service externe de recrutement de main-d'œuvre).
		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 en lien avec les objectifs poursuivis.	Nombre de personnes embauchées en situation de handicap.	Réalisée. Nous sommes à faire le recensement de nos employés (formulaire d'auto-identification envoyé aux employés). En date du 15 avril 2024, 3 personnes à l'emploi de la STQ se sont identifiées comme une personne ayant un handicap.

REDDITION DE COMPTE

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

Entre le 1^{er} avril 2023 et le 31 mars 2024, le service à la clientèle de la STQ n'a reçu aucune Opinion de Service provenant de personnes handicapées ou concernant des enjeux d'accessibilité.

MESURE 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 2023 au 31 mars 2024**, 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.



