

Société des traversiers du Québec

PLAN D'ACTION

À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES
2018-2019



Société des traversiers du Québec

250, rue Saint-Paul
Québec (Québec) G1K 9K9
Téléphone : 418 643-2019
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.

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

Karine Daigle, Société des traversiers du Québec

Révision linguistique

Nathalie Dion, réviseure linguistique agréée

En couverture

Le NM *Lomer-Gouin*, à la traverse Québec-Lévis.

Crédit photo de la page couverture

Tourisme Québec/Kéroul/Michel Julien

Graphisme

Nancy Pomerleau, Siamois graphisme

ISBN : 978-2-550-81285-2 (version PDF)

ISSN : 2561-7117 (version PDF)

Dépôt légal — Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2018

Bibliothèque et Archives Canada, 2018

© Gouvernement du Québec

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2018-2019
Société des traversiers du Québec

Table des matières

INTRODUCTION	1
PORTRAIT DE LA STQ	2
Mission.....	2
Vision.....	2
Valeurs.....	2
Présentation de la Société des traversiers du Québec.....	3
Clientèles.....	4
Créneaux d'activité.....	4
Réseau.....	4
Actifs.....	5
ENGAGEMENTS DE LA STQ	7
Reddition de compte.....	7
L'obligation d'accommodement.....	7
Déclaration de services aux citoyens.....	8
GROUPE DE TRAVAIL	9
IDENTIFICATION DES OBSTACLES ET NIVEAU DE PRIORITÉ DES INTERVENTIONS	11
L'expérience client.....	11
La sécurité.....	11
Gares et navires.....	11
Emploi et formation.....	12
Niveau de priorité des interventions.....	12
BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2017-2018	13
Tableau 1 — Accessibilité des gares maritimes et des bâtiments aux personnes handicapées.....	13
Tableau 2 — Accessibilité des navires aux personnes handicapées.....	14
Tableau 3 — Accès à l'emploi.....	14
Tableau 4 — Formation du personnel à l'accueil de la clientèle handicapée.....	15
Tableau 5 — Diffusion de l'information.....	16
Tableau 6 — Mesures organisationnelles d'accessibilité.....	18
MESURES RÉCURRENTES	20
MESURES À RÉALISER EN 2018-2019	22
Tableau 7 — Accessibilité des gares maritimes et des bâtiments aux personnes handicapées.....	22
Tableau 8 — Accessibilité des navires aux personnes handicapées.....	22
Tableau 9 — Accès à l'emploi.....	22
Tableau 10 — Formation du personnel à l'accueil de la clientèle handicapée.....	23
Tableau 11 — Diffusion de l'information.....	23
Tableau 12 — Mesures organisationnelles d'accessibilité.....	24

INTRODUCTION

Dans cette treizième édition de son plan d'action à l'égard des personnes handicapées, la Société des traversiers du Québec (ci-après : « STQ ») présente les mesures qu'elle entend mettre en place en 2018-2019 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.

Depuis l'élaboration de son premier plan d'action à l'égard des personnes handicapées en 2006, la STQ s'est engagée activement à rendre ses documents, ses services et ses installations plus accessibles à cette clientèle et à améliorer l'intégration d'employés handicapés.

Dans ce document, la STQ dresse le bilan des mesures prises dans son Plan d'action 2017-2018 qui couvrait la période du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018 et présente les mesures planifiées pour 2018-2019. Ce nouveau plan d'action à l'égard des personnes handicapées couvre donc l'exercice financier qui s'étend du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019. Pour faciliter la lecture du document, la STQ présente ses actions sous forme de tableaux.

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.

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. 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. L'organisme a ainsi évalué et jugé conformes à ses exigences et officiellement certifié les installations des traverses Québec-Lévis (2012-2013), Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola (2013-2014), L'Isle-aux-Grues–Montmagny (2014-2015), L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive (2015-2016) et l'Île-Verte (2015-2016). Ainsi, ces mêmes traverses figurent désormais sur le site Web « *Le Québec pour tous* ». Notons que la certification Kéroul est la seule reconnue par Tourisme Québec en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées.

En 2017-2018, 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 complétées et ont été reportées à l'exercice suivant. Les actions réalisables uniquement sur demande et les actions récurrentes ont été reconduites en 2018-2019.

PORTRAIT DE LA STQ

Mission

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

Vision

La STQ souhaite être reconnue comme un chef de file innovateur dans le transport maritime public en faisant vivre à la clientèle une expérience de transport maritime intégrée, adaptée à ses attentes, grâce au soutien d'une équipe fière et engagée.

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.

Engagement

Chaque employé s'implique activement dans l'atteinte des objectifs de son équipe et de la STQ et partage avec fierté la vision de l'organisation.

Collaboration

Chaque employé travaille de concert avec tous ses collègues pour réaliser la mission de la STQ. La STQ favorise également le développement de liens de coopération qui contribuent à l'accomplissement de sa mission et au rayonnement de l'organisation.

Innovation

Chaque employé contribue à faire de la STQ une organisation innovante et performante en faisant preuve de créativité et d'esprit d'initiative dans l'exercice de ses fonctions.

Respect

Chaque employé manifeste de la considération et fait preuve de courtoisie, d'écoute et de discrétion à l'égard des personnes qu'il côtoie dans l'exercice de ses fonctions. Il agit également avec diligence et évite toute forme de discrimination.

Présentation de la Société des traversiers du Québec

La Société des traversiers du Québec (STQ) est une compagnie à fonds social constituée par loi en 1971. Créée afin de prendre la relève de l'entreprise privée à la traverse entre Québec et Lévis, la STQ s'est vu confier, au cours des années, la responsabilité de plusieurs autres traverses et de dessertes maritimes. Entre 1976 et 1980, elle a ainsi pris en charge l'exploitation des traverses Matane–Baie-Comeau–Godbout, L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive, Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola et Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine. En 1981, elle a été amenée à gérer le contrat d'exploitation de la traverse L'Isle-aux-Grues–Montmagny et, en 1993, ceux des traverses Rivière-du-Loup–Saint-Siméon et île d'Entrée–Cap-aux-Meules.

En 2001, en vertu d'une entente relative à la prise en charge de certains terminaux de traversiers, le gouvernement du Québec lui attribuait la propriété et la gestion des installations portuaires.

De même, en 2009, le gouvernement québécois transférait à la STQ la responsabilité des traverses, des dessertes et des infrastructures maritimes suivantes :

- Traverse de l'Île-Verte ;
- Traverse Harrington Harbour-Chevery ;
- Traverse de la rivière Saint-Augustin ;
- Desserte maritime des Îles-de-la-Madeleine ;
- Desserte maritime de l'île d'Anticosti et de la Basse-Côte-Nord ;
- Quai de Port-Menier ;
- Débarcadère ferroviaire de Matane.

Un acteur important pour le développement économique, social et touristique du Québec

La STQ fournit des services de traversiers dans l'axe du fleuve Saint-Laurent, où est concentrée la majorité de la population du Québec. Certaines traverses sont essentielles au désenclavement des communautés insulaires, alors que d'autres constituent soit le prolongement d'une route, soit un lien indispensable entre deux rives permettant de raccourcir considérablement des trajets routiers, soit encore des traverses de transport public urbain. Par ses activités, la STQ favorise le développement économique, social et touristique de plusieurs régions du Québec. Elle s'avère d'ailleurs un employeur important dans beaucoup d'endroits où elle est présente.

Pour réaliser sa mission, la STQ a acquis une expertise non seulement dans l'exploitation de services de traversiers, mais également dans la gestion, la maintenance, la réparation et l'entretien d'infrastructures terrestres et maritimes. Face à l'augmentation de ses responsabilités au fil du temps, son parc d'infrastructures s'est accru de façon substantielle. Rien que de 2009 à 2017, la flotte de la STQ est ainsi passée de 13 à 19 navires et le nombre de ses infrastructures terrestres de 128 à plus de 140. C'est dire à quel point le mandat de l'organisation a été élargi au cours des 8 dernières années.

Des 13 services maritimes sous sa responsabilité, la STQ exploite directement 9 traverses qui effectuent annuellement au-delà de 115 000 traversées, transportant près de 5 millions de passagers et plus de 2 millions de véhicules. Les services de ces traverses sont pour la plupart offerts tous les jours de l'année et, dans certains cas, 24 heures sur 24. La STQ peut compter sur une équipe aguerrie de plus de 650 employés, répartis sur l'ensemble du territoire qu'elle dessert. Selon sa loi constitutive (RLRQ, chapitre S -14), la STQ a pour objectifs :

- De fournir des services de transport par traversier entre les rives des fleuves, des rivières et des lacs qui sont situés dans le Québec et des services d'excursion sur ces fleuves, ces rivières et ces lacs, ainsi que, sur ses navires, des services accessoires ou complémentaires ;
- D'acquérir, de posséder ou d'aliéner les biens nécessaires à ces services, et d'exécuter ou de faire exécuter tous les travaux destinés à assurer ces services ;

- De fournir sur terre, avec l'autorisation du ministre des Transports, des services accessoires ou complémentaires à ceux qui font partie de ses objets.

La STQ exerce ses activités dans une industrie fortement réglementée. En effet, dans l'accomplissement de son mandat, elle est appelée à se conformer à plusieurs normes, lois et règlements tant provinciaux et fédéraux qu'internationaux. Elle remplit sa mission dans un souci constant de développement durable et de protection de l'environnement et des milieux dans lesquels elle évolue.

Clientèles

Les clientèles de la STQ peuvent être définies au regard des services dont elles bénéficient. Les utilisateurs des services de traversiers sont des automobilistes, des camionneurs, des motocyclistes, des motoneigistes, des cyclistes et des piétons. Ce sont également des insulaires, des travailleurs, des étudiants et des touristes.

Durant la période d'application du Plan stratégique 2014-2018 :

- Près de 5 millions de personnes et plus de 2 millions de véhicules ont utilisé annuellement les services de traversiers de la STQ ;
- Les automobilistes ont constitué le plus grand nombre d'utilisateurs de la STQ parmi les conducteurs de véhicules ;
- Une proportion importante des passagers transportés ont bénéficié de la gratuité du transport, soit de 42 % à 45 % selon l'exercice financier ;
- Une majorité des véhicules transportés l'ont été gratuitement, soit de 53 % à 58 % selon l'exercice financier ;
- Le plus grand nombre de véhicules transportés annuellement a été enregistré aux traverses Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine et Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola ;
- Le plus grand nombre de piétons et de cyclistes transportés annuellement a été enregistré à la traverse Québec-Lévis. Près de la sortie du traversier, les piétons profitent d'un accès aux réseaux d'autobus de Québec et de Lévis. La traverse est un maillon important qui contribue à améliorer l'offre de services de transport en commun sur le territoire des deux villes.

Créneaux d'activité

À titre d'entreprise publique, la STQ dispose d'un réseau de traversiers offrant un transport maritime performant, sécuritaire, fiable et indispensable pour permettre à la population de se développer et de se mouvoir sur le vaste territoire québécois. Elle 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 et de marchandises)

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

Actifs

La flotte de la STQ est composée de 19 navires et embarcations¹ :

Traverse Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola

NM *Catherine-Legardeur*

NM *Lucien-L.*

Traverse Québec-Lévis

NM *Alphonse-Desjardins*

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*

NM *Jos-Deschênes*

Traverse de l'Île-Verte

NM *Peter-Fraser*

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)

¹ Les abréviations NM et VCA signifient respectivement « navire à moteur » et « véhicule sur coussin d'air ».

Royal Sea 23 (embarcation de relève en été)
Hydroglisseur I (embarcation de relève en période de gel et dégel)
Remorqueur (transport de marchandises)

Deux traversiers agissent comme navires de relève ou d'appoint :

NM *Félix-Antoine-Savard*
NM *Radisson*

La STQ est également propriétaire d'infrastructures portuaires (quais ou gares maritimes) dans 22 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
L'Île-Verte
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 sur ses navires. Elle démontre également la volonté de la STQ de contribuer au développement d'une société plus inclusive.

Reddition de compte

Entre le 1^{er} avril 2017 et le 31 mars 2018, le service à la clientèle de la STQ a reçu dix « opinions de service » (ODS) dont neuf plaintes impliquant des personnes handicapées ou à mobilité réduite. Celles-ci concernaient le bris d'une porte pour personne à mobilité réduite, la billetterie (application de la gratuité pour les accompagnateurs), la disponibilité des espaces de stationnement réservés pour les personnes handicapées à la gare et sur le navire, l'accessibilité au débarcadère pour déposer et reprendre une personne handicapée, l'interdiction d'accès aux navires durant certains grands événements (Grands Feux Loto-Québec, RDV 2017, course en canots) ainsi que l'accessibilité des horaires « hors Web » pour consultation en dehors des heures administratives. Les mesures appropriées ont été prises par la coordonnatrice des services aux personnes handicapées et son groupe de travail. Des félicitations ont aussi été formulées par une utilisatrice pour l'excellence du service et de l'accompagnement auprès de la clientèle handicapée. Ces commentaires ont été pris en considération dans notre identification des obstacles dans le cadre de l'élaboration du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2018-2019.

L'obligation 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 2017 au 31 mars 2018 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.

Déclaration de services aux citoyens

La Déclaration de service aux citoyens contient les engagements de la STQ et de son personnel envers sa clientèle. Ces engagements expriment la volonté de la STQ d'offrir des services de qualité, sécuritaires et fiables. La STQ s'est notamment engagée à faciliter l'accès des personnes handicapées aux publications et aux services offerts aux citoyens par l'application de mesures d'adaptation raisonnables. À titre d'organisme gouvernemental et de transporteur public de passagers, la STQ s'efforce de garantir un accès équitable aux services qu'elle propose. Depuis l'exercice financier 2006-2007, toutes ses interventions en faveur des personnes handicapées sont détaillées dans un plan d'action annuel. La STQ a ainsi mis en place de nombreuses mesures visant à réduire ou à éliminer les obstacles à l'utilisation de ses services par les personnes handicapées.

Ce plan d'action est rendu public le 1^{er} juin 2018 après avoir été adopté par le conseil d'administration de la STQ. Conformément à la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, ce plan d'action est rendu disponible au public en format électronique sur le www.traversiers.com. Il est également offert en format imprimé ou adapté sur demande auprès du coordonnateur de services aux personnes handicapées de la STQ.

GRUPE DE TRAVAIL

Coordonnatrice

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. 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.

Madame Greta Bédard
Société des traversiers du Québec
250, rue Saint-Paul
Québec (Québec) G1K 9K9
Téléphone : 418 643-2019
Télécopieur : 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 de la coordonnatrice et de sept autres membres. Les membres du groupe de travail 2017-2018 sont :

Champs d'activité

Noms et directions d'appartenance

Coordination du comité.....	Gréta Bédard, Vice-présidence à l'exploitation
Gares et siège social.....	Claude Pelletier, Direction service de génie
Navires.....	Cédric Ferland, Direction service maritime
Emploi et formation.....	Louis Brouard, Direction principale des ressources humaines
Diffusion de l'information.....	Julie Drolet, Direction principale des communications et du marketing
Achat de matériel adapté.....	Caroline Marier, Direction des approvisionnements
Technologies de l'information.....	David Nobert, Direction principale des technologies de l'information
Soutien administratif et à la logistique.....	Karine Daigle, Vice-présidence à l'exploitation

En plus d'assurer l'élaboration et la mise en œuvre du Plan d'action, le groupe de travail 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.

IDENTIFICATION DES OBSTACLES ET NIVEAU DE PRIORITÉ DES INTERVENTIONS

L'expérience client

La STQ a consenti des efforts considérables au cours des dernières années pour bonifier l'expérience client. Elle a ainsi 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 d'utilisateurs.

La STQ souhaiterait maintenant acquérir une connaissance plus fine de ses différentes clientèles. Une expérience client de qualité doit faire partie intégrante d'une démarche d'amélioration continue partagée par l'ensemble du personnel de la STQ.

La sécurité

La STQ a toujours considéré avec un soin particulier la sécurité de ses passagers. En tant qu'organisation du secteur du transport maritime, la STQ travaille dans un cadre réglementaire strict en matière de sécurité, entre autres en ce qui a trait à la certification des infrastructures. La sécurité est d'ailleurs inscrite au cœur de sa mission. En raison de la nature même de ses activités, la STQ évolue dans un environnement qui présente des risques importants. Assurer des services sécuritaires constitue donc pour elle une préoccupation constante, qui figure déjà dans son Plan stratégique 2018-2022.

La sécurité de la clientèle demeure donc une priorité pour la STQ, malgré le caractère parfois fortuit des accidents subis par les passagers. La STQ entend donc valoriser davantage et intensifier la prévention. Bien qu'elle ne soit pas toujours en mesure de les empêcher, elle visera à réduire le nombre d'accidents corporels chez les passagers. Un contrôle plus serré sera mis en place pour repérer les risques et apporter promptement les correctifs nécessaires.

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 handicapées². 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 handicapées :

- La hauteur des seuils des portes ;
- L'embrasure des portes extérieures ;
- La fermeture étanche des portes extérieures ;
- La pente de certains escaliers.

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

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.

BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2017-2018

Tableau 1 — Accessibilité des gares maritimes et des bâtiments aux personnes handicapées

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES MISES EN ŒUVRE	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIERS ET RÉSULTATS	RECOMMANDATIONS
Accessibilité des bureaux et des salles de réunion du siège social de la STQ.	Rendre accessibles les bureaux et les salles de réunion du siège social de la STQ.	Remplacer les poignées de porte 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-cane) ou à anse (en D) avec un loquet.	En collaboration avec la Direction du service de génie, remplacer les poignées de porte 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-cane) avec un loquet.	Mesure réalisée partiellement. Un inventaire des espaces communs non accessibles facilement a été fait et les ajustements nécessaires sont en cours de planification.	Maintenir la mesure pour 2018-2019 afin de compléter les derniers ajustements nécessaires pour rendre accessibles les espaces communs du siège social de la STQ.
Accessibilité des gares fluviales de la traverse de l'Île-Verte.	Rendre accessibles les 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'Île-Verte, lorsque possible.	En collaboration avec la Direction du service de génie, exécuter les travaux recommandés par Kéroul et indiqués dans leur rapport daté du 19 janvier 2017 pour améliorer l'accessibilité des gares fluviales de Notre-Dame-des-Sept-Douleurs et de L'Isle-Verte, lorsque possible.	Mesure réalisée partiellement. <u>Concernant la gare fluviale de Notre-Dame-des-Sept-Douleurs (billetterie et poste d'accueil) :</u> la STQ est actuellement en appel d'offres pour l'exécution des travaux d'adaptation pour le printemps-été 2018. La STQ offre également à sa clientèle le service nécessaire d'assistance sur demande. La gare fluviale de Notre-Dame-des-Sept-Douleurs est « accessible ». Le traversier NM Peter-Fraser est « non accessible » aux personnes handicapées. Toutefois, considérant que la traversée dure moins de 30 minutes et que les gares fluviales sont « accessibles » et « partiellement accessibles », cela demeure suffisant pour que le traversier obtienne la cote d'accessibilité. Il est tout de même possible d'accéder au pont inférieur. <u>Concernant la gare fluviale de L'Isle-Verte (billetterie et poste d'accueil) :</u> les travaux recommandés par Kéroul sont réalisés à la gare fluviale de la traverse de l'Île-Verte. À la suite de la visite d'évaluation du 11 novembre 2017, la traverse de l'Île-Verte a été certifiée, dans son ensemble, « partiellement accessible » aux personnes handicapées.	Maintenir la mesure pour 2018-2019 afin de compléter le processus d'appel d'offres pour l'exécution des travaux d'adaptation pour le printemps-été 2018. Une fois la mesure réalisée, la STQ diffusera cette information dans ses publications et ses réseaux sociaux et intégrera son pictogramme d'accessibilité sur sa page d'accueil avec un lien URL vers la fiche de son établissement.
Accessibilité des gares fluviales de la traverse de Matane.	Rendre accessibles les gares fluviales de la traverse de Matane.	Faire valider l'accessibilité pour les personnes handicapées utilisatrices aux gares fluviales de Matane, de Baie-Comeau et de Godbout afin de procéder à la certification Kéroul.	En collaboration avec la coordonnatrice des services aux personnes handicapées, procéder à la validation de l'accessibilité aux personnes handicapées afin de faire certifier les gares de Matane, de Baie-Comeau et de Godbout par Kéroul.	Mesure réalisée partiellement. Validation par Kéroul de l'accessibilité des gares de Matane, de Baie-Comeau et de Godbout complétée. Celles-ci sont prêtes à être certifiées par Kéroul.	Maintenir la mesure pour 2018-2019 afin d'obtenir la certification Kéroul.

Tableau 2 — Accessibilité des navires aux personnes handicapées

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES MISES EN ŒUVRE	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIERS ET RÉSULTATS	RECOMMANDATIONS
Accessibilité du navire de la traverse de Matane.	Rendre accessible le navire de la traverse de Matane.	Faire valider l'accessibilité du NM <i>F.-A.-Gauthier</i> aux personnes handicapées utilisatrices afin d'obtenir la certification Kéroul.	En collaboration avec la coordonnatrice des services aux personnes handicapées, procéder à la validation de l'accessibilité du NM <i>F.-A.-Gauthier</i> aux personnes handicapées utilisatrices afin de faire certifier le navire par Kéroul.	Mesure non réalisée.	Maintenir la mesure pour 2018-2019 : « Procéder à la validation de l'accessibilité du NM <i>F.-A.-Gauthier</i> aux personnes handicapées utilisatrices afin de faire certifier le navire par Kéroul ».
Accessibilité du navire de la traverse de l'Île-Verte.	Rendre accessible le 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.	En collaboration avec la Direction du service maritime, exécuter des travaux recommandés suite à l'émission du rapport par Kéroul, daté du 16 janvier 2017, pour améliorer l'accessibilité du navire, lorsque possible.	Mesure réalisée Le mécanisme de l'ouvre-porte automatique a été réparé et est dorénavant fonctionnel. Concernant la salle de toilette unique mixte sur le bateau, le système de fermeture automatique de la porte a été ajusté pour s'ouvrir plus aisément. Un crochet portemanteau a été ajouté. Un isolant a été ajouté sous le lavabo.	Cette certification est valide pour cinq ans, soit jusqu'en décembre 2021. Cette mesure devra être intégrée au Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2021-2022.

Tableau 3 — Accès à l'emploi

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES MISES EN ŒUVRE	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIERS ET RÉSULTATS	RECOMMANDATIONS
Majorité des emplois disponibles soumis à des exigences légales de capacité physique et mentale.	Informar le Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées (ROSEPH) des postes disponibles pouvant être occupés par des personnes handicapées.	Continuer d'informer le ROSEPH des postes disponibles pouvant être occupés par des personnes handicapées.	En collaboration avec la Direction principale des ressources humaines, transmettre des informations pertinentes relativement aux postes disponibles pouvant être occupés par des personnes handicapées au ROSEPH.	Mesure réalisée Dans son processus d'affichage, la STQ transmet systématiquement les opportunités au ROSEPH selon les exigences réglementaires.	Maintenir la mesure sous forme de « mesure récurrente ».

Difficulté d'évaluer les besoins d'aménagement de postes pour les employés handicapés.	Rendre disponible un questionnaire pour évaluer le processus d'intégration au travail des employés handicapés.	Continuer de rendre disponible un questionnaire pour évaluer le processus d'intégration au travail des employés handicapés.	En collaboration avec la Direction principale des ressources humaines, transmettre le questionnaire au personnel.	Mesure réalisée La Direction des ressources humaines évalue « cas par cas » les besoins d'aménagement de postes pour tous les nouveaux employés dès l'embauche de ceux-ci.	Maintenir la mesure sous forme de « mesure récurrente ».
Postes de travail non adaptés aux employés handicapés.	Prévoir, sur demande, des postes de travail ergonomiques et adaptés pour les personnes handicapées.	Continuer de 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.) ou de l'équipement de bureau adapté et ergonomique (chaises, bureau, etc.).	En collaboration avec le coordonnateur en santé et sécurité au travail et la Direction principale des technologies de l'information, les outils informatiques adaptés sont adaptés au besoin du personnel handicapé.	Mesure réalisée Selon l'évaluation des besoins, les postes de travail sont adaptés en conséquence par le coordonnateur en santé et sécurité au travail et la Direction principale des technologies de l'information.	Maintenir la mesure sous forme de « mesure récurrente ».

Tableau 4 — Formation du personnel à l'accueil de la clientèle handicapée

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES MISES EN ŒUVRE	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIERS ET RÉSULTATS	RECOMMANDATIONS
Manque de formation du personnel pouvant être amené à porter assistance à une personne handicapée qui en fait la demande.	Réévaluer le programme de formation des employés susceptibles de venir en aide aux personnes handicapées afin d'uniformiser et de systématiser leur formation.	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.	En collaboration avec la Direction principale des ressources humaines, ajouter de la formation « service complice » au programme « expérience passager ».	Mesure réalisée La formation « service complice » est en cours de réalisation auprès de tous les employés susceptibles de venir en aide aux personnes handicapées.	Maintenir la mesure sous forme de « mesure récurrente ».

Tableau 5 — Diffusion de l'information

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES MISES EN ŒUVRE	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIERS ET RÉSULTATS	RECOMMANDATIONS
Difficulté pour les personnes handicapées d'accéder aux publications et aux documents de la STQ en format adapté.	Faciliter l'accès aux publications et aux documents de la STQ en format adapté.	Insérer la mention « Nos documents officiels, adaptés sur différents supports, sont disponibles sur demande » dans la section documentation du site Web de la STQ.	En collaboration avec la Direction principale des communications et du marketing, retrouver la mention « Nos documents officiels, adaptés sur différents supports, sont disponibles sur demande » dans la section documentation du site Web de la STQ.	Mesure réalisée. En plus de produire gratuitement, sur demande, les publications de la STQ en format adapté, la mention « Nos documents officiels, adaptés sur différents supports, sont disponibles sur demande » apparaît désormais dans la section documentation du site Web de la STQ.	Maintenir la mesure sous forme de « mesure récurrente ».
Difficulté pour la STQ de connaître les besoins et les attentes de sa clientèle handicapée.	Améliorer la connaissance des besoins et des attentes de sa clientèle handicapée.	Conserver des questions ciblées à l'intention des personnes handicapées dans le sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle. 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.	En collaboration avec la Direction principale des communications et du marketing et la vice-présidence à l'exploitation, intégrer des questions ciblées à l'intention des personnes handicapées dans le sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle et poursuivre de 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.	Mesure réalisée. Quatre questions ciblées à l'intention des personnes handicapées sont intégrées au sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle. Le 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 a été mis à jour pour faciliter sa consultation et la saisie des informations.	Maintenir la mesure sous forme de « mesure récurrente ».

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.	Améliorer la communication interne et externe quant aux actions réalisées par la STQ en vue d'améliorer l'accessibilité de ses services aux personnes handicapées.	Faire référence aux actions réalisées par la STQ en vue d'améliorer l'accessibilité de ses services aux personnes handicapées dans les communications et les rapports officiels produits par la STQ.	En collaboration avec la coordonnatrice des services aux personnes handicapées et la Direction principale des communications et du marketing, publier le <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées</i> et en faire mention dans le rapport annuel de gestion (RAG) de la STQ et le rendre disponible sur le site Web de la STQ.	Mesure réalisée La STQ fait référence à son <i>Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées</i> dans son rapport annuel de gestion (RAG), le rend disponible sur son site Web et y diffuse également la certification Kéroul de chacune des traverses en plus d'en faire mention dans ses brochures des horaires et des tarifs.	Maintenir la mesure sous forme de « mesure récurrente ».
Manque de sensibilisation auprès de la clientèle et des employés aux réalités vécues par les personnes handicapées.	Sensibiliser la clientèle et les employés aux réalités vécues par les personnes handicapées.	S'engager dans des actions concrètes entourant la participation de la STQ à la Semaine québécoise des personnes handicapées.	Distribution d'affiches promotionnelles dans les gares, sur les navires et dans les bureaux administratifs. Diffusion de feuillets auprès de la clientèle et d'un message adressé à tous les employés par la coordonnatrice des services aux personnes handicapées. Souligner l'événement sur la page d'accueil du site Web de la STQ.	Mesure réalisée. En juin 2017, la STQ a participé, pour la septième 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 la coordonnatrice des services aux personnes handicapées. La page d'accueil du site Web de la STQ soulignait également cet événement.	Maintenir la mesure sous forme de « mesure récurrente ».
Difficulté pour les personnes handicapées d'accéder aux informations contenues dans le site Web de la STQ.	Faciliter l'accès aux informations contenues dans le site Web de la STQ pour les personnes handicapées.	Maintenir les normes d'accessibilité en vigueur (SGQRI 008-01) du site Web de la STQ, en vue de faciliter son utilisation par les personnes handicapées.	En collaboration avec la Direction principale des communications et du marketing, considérer les normes d'accessibilité en vigueur (SGQRI 008-01) sur le site Web de la STQ, lors des différentes mises à jour du site Web en vue de maintenir une utilisation efficace par les personnes handicapées.	Mesure réalisée Afin de faciliter l'accès aux informations qui sont diffusées sur le site Web de la STQ pour les personnes handicapées, mais également pour d'autres groupes, notamment les personnes vieillissantes, les personnes naviguant avec des technologies désuètes ou à l'aide d'une connexion à faible débit ainsi que les personnes peu expérimentées avec le Web, la STQ applique le standard gouvernemental sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01) dans toutes les mises à jour de son site.	Maintenir la mesure sous forme de « mesure récurrente ».

Tableau 6 — Mesures organisationnelles d’accessibilité

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES MISES EN ŒUVRE	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCIERS ET RÉSULTATS	RECOMMANDATIONS
Coûts reliés à la présence d’un accompagnateur lors des déplacements d’une personne handicapée.	Faciliter et rendre accessible la présence d’un accompagnateur pour les personnes handicapées.	Maintenir le principe de gratuité pour l’accompagnateur d’une personne handicapée ayant acquitté son droit de passage normal.	En collaboration avec la coordonnatrice des services aux personnes handicapées, maintenir le principe de gratuité pour l’accompagnateur d’une personne handicapée ayant acquitté son droit de passage normal.	<p>Mesure réalisée</p> <p>Considérant que 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, le comité tarifaire intègre systématiquement la mention de « gratuité pour l’accompagnateur d’une personne handicapée ayant acquitté son droit de passage normal » dans sa politique de prix de chaque traverse tarifée.</p>	Maintenir la mesure sous forme de « mesure récurrente ».
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.	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.	En collaboration avec le vice-président aux immobilisations, appliquer les normes d’accessibilité dans les projets de construction ou de rénovation de navires ou d’infrastructures, lorsque possible.	<p>Mesure réalisée</p> <p>Respectueux de la réglementation en vigueur, le personnel du service maritime veille au respect des normes d’accessibilité lors de la construction ou de la rénovation de navires ou d’infrastructures, lorsque pertinent.</p> <p>Les normes d’accessibilité ont été prises en compte, lorsque pertinentes, durant les récents travaux d’aménagement de la nouvelle aire d’attente, des nouveaux postes de perception, du nouveau système de passage rapide sans collecte ainsi que dans le cadre du concept architectural de la nouvelle gare fluviale de Sorel-Tracy. Aussi, lors de la construction de la nouvelle gare fluviale de Lévis, les nouveaux postes de péage, la réduction considérable de la distance entre la salle d’attente et le navire ainsi que les espaces spacieux améliorent considérablement l’expérience passager des personnes handicapées.</p>	Maintenir la mesure sous forme de « mesure récurrente ». Les normes d’accessibilité lors de la construction ou de la rénovation de navires ou d’infrastructures sont systématiquement considérées, car elles sont précisées dans les devis de construction.
Manque de sensibilisation de la STQ à l’approvisionnement accessible.	Améliorer la sensibilisation de la STQ à l’approvisionnement accessible.	Prendre des mesures concrètes pour assurer la sensibilisation des employés de la Direction des approvisionnements à l’approvisionnement accessible.	En collaboration avec la Direction des approvisionnements, tous les employés de cette direction seront davantage sensibilisés à l’approvisionnement accessible.	<p>Mesure réalisée</p> <p>La Direction des approvisionnements est abonnée au bulletin sur l’approvisionnement accessible et est désormais à l’affût lorsque des demandes sont soumises.</p> <p>Tous les employés de la Direction des approvisionnements ont suivi un atelier de sensibilisation et d’information sur « l’approvisionnement accessible aux personnes handicapées dans les ministères et les organismes publics » offert par l’Office des personnes handicapées du Québec.</p>	Maintenir la mesure sous forme de « mesure récurrente » : « Par de la formation ou la diffusion d’information sur l’approvisionnement accessible, sensibiliser les employés de cette direction afin de considérer les produits accessibles lors des achats ».

<p>Manque de suivi de la réalisation des mesures du plan d'action à l'égard des personnes handicapées de la STQ.</p>	<p>Améliorer le processus de suivi de la réalisation des mesures du plan d'action à l'égard des personnes handicapées de la STQ.</p>	<p>Assurer le suivi des mesures du plan d'action à l'égard des personnes handicapées par des rencontres semestrielles du groupe de travail.</p>	<p>En collaboration avec la coordonnatrice des services aux personnes handicapées, planifier une rencontre du comité tous les trois mois afin d'assurer le suivi régulier des mesures en cours et récurrentes par les différentes directions.</p>	<p>Mesure réalisée</p> <p>Le comité tient une rencontre de planification et de mise à jour tous les trois mois, ou plus souvent au besoin, afin d'assurer le suivi régulier des mesures en cours et récurrentes par les différentes directions. Chacune des directions est responsable d'assurer l'avancement de ses mesures et d'en faire le suivi assidu auprès du comité.</p>	<p>Maintenir la mesure sous forme de « mesure récurrente ».</p>
<p>Coûts élevés reliés à l'entraînement des chiens d'assistance.</p>	<p>S'impliquer socialement en contribuant au financement de chiens-guides et de chiens d'assistance.</p>	<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>En collaboration avec la coordonnatrice des services aux personnes handicapées, informer le personnel responsable des cartouches d'encre afin de faciliter leur cueillette par Mira.</p>	<p>Mesure réalisée</p> <p>La STQ participe depuis 2008 au programme de récupération des cartouches d'encre usagées de la Fondation Mira. En 2017-2018, elle a remis 49 cartouches à l'organisme, contribuant ainsi au financement de chiens-guides et de chiens d'assistance. À ce jour, ce sont 960 cartouches qui ont été remises à la Fondation par la STQ.</p> <p>La STQ invite également ses employés à participer au programme de récupération des téléphones cellulaires usagés de la Fondation Mira, en les invitant à retourner leur téléphone cellulaire personnel usagé.</p>	<p>Maintenir la mesure sous forme de « mesure récurrente ».</p>

MESURES RÉCURRENTES

OBSTACLES	MESURES RÉCURRENTES	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Difficulté de connaître les besoins et les attentes de sa clientèle handicapée.	Relativement à la collecte de données dans le cadre de l'évaluation de la mise en œuvre de la politique « L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées » tenir un registre des plaintes reçues et traitées ainsi que des demandes 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).	X	X	X
Manque de communication externe quant aux modifications de service de la traverse Québec-Lévis pouvant affecter l'accessibilité des services aux personnes handicapées.	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 handicapées (passerelle hors service, etc.).	X	X	X
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.	Diffuser le plan d'action à l'égard des personnes handicapées.	X	X	X
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.	Faire connaître la certification Kéroul des traverses.	X	X	X
Manque de sensibilisation auprès de la clientèle et des employés aux réalités vécues par les personnes handicapées.	Sensibiliser le personnel et la clientèle en participant à la Semaine québécoise des personnes handicapées.	X	X	X
Manque de sensibilisation auprès de la clientèle et des employés aux réalités vécues par les personnes handicapées.	Inclure dans les publications de la STQ des illustrations montrant des personnes handicapées.	X	X	X
Difficulté pour les personnes handicapées d'accéder aux informations contenues sur le site Web de la STQ.	Maintenir les normes d'accessibilité en vigueur (SGQRI 008-01) sur le site Web de la STQ, en vue de faciliter son utilisation par les personnes handicapées.	X	X	X
Difficulté pour les personnes handicapées d'accéder aux navires ou aux infrastructures en raison des coûts reliés à la présence d'un accompagnateur lors de déplacements.	Maintenir la gratuité pour l'accompagnateur d'une personne handicapée lorsque sa situation le justifie.	X	X	X

Difficulté pour les personnes handicapées d'accéder aux navires ou aux infrastructures.	Respecter les normes d'accessibilité dans les projets de construction ou de rénovation de navires ou d'infrastructures, lorsque possible.	X	X	X
Manque de sensibilisation de la STQ à l'approvisionnement accessible.	Sensibiliser la STQ à l'approvisionnement accessible par de la formation ou de la diffusion d'information sur l'approvisionnement accessible et sensibiliser les employés de la direction afin de considérer les produits accessibles lors des achats.	X	X	X
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.	X	X	X
Coûts élevés reliés à l'entraînement des chiens d'assistance.	Contribuer au financement de chiens-guides et de chiens d'assistance en poursuivant la participation au programme de récupération des cartouches d'encre usagées de la Fondation Mira.	X	X	X
Difficulté pour les personnes handicapées de se déplacer entre deux territoires contigus de transport adapté de la CMQ.	Poursuivre la participation au projet pilote d'interconnexion des services de transport adapté sur le territoire de la Communauté métropolitaine de Québec.	X	X	X
Difficulté pour les personnes handicapées d'accéder aux publications et aux documents de la STQ en format adapté.	Insérer la mention « Nos documents officiels, adaptés sur différents supports, sont disponibles sur demande » dans la section documentation du site Web de la STQ.		X	X
Manque de formation du personnel pouvant être amené à porter assistance à une personne handicapée qui en fait la demande.	Maintenir en place le programme de formation des employés susceptibles de venir en aide aux personnes handicapées afin d'uniformiser et de systématiser leur formation.			X
Majorité des emplois disponibles soumis à des exigences légales de capacité physique et mentale.	Continuer d'informer le Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées (ROSEPH) des postes disponibles pouvant être occupés par des personnes handicapées.	X	X	X
Difficulté d'évaluer les besoins d'aménagement de postes pour les employés handicapés.	Continuer de rendre disponible un questionnaire pour évaluer le processus d'intégration au travail des employés handicapés.	X	X	X
Postes de travail non adaptés aux employés handicapés.	Continuer de 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.) ou de l'équipement de bureau adapté et ergonomique (chaises, bureau, etc.).	X	X	X
Difficulté pour les personnes handicapées d'accéder aisément aux gares maritimes, aux navires et aux bâtiments.	Maintenir et renouveler au besoin les certifications Kéroul des différentes traverses et gares.	X	X	X

MESURES À RÉALISER EN 2018-2019

Tableau 7 — Accessibilité des gares maritimes et des bâtiments aux personnes handicapées

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES MISES EN ŒUVRE	INDICATEURS DE RÉSULTATS
Problème d'accessibilité aux espaces communs du siège social.	Rendre accessibles facilement les espaces communs du siège social de la STQ.	Compléter les derniers ajustements nécessaires pour rendre accessibles les espaces communs du siège social de la STQ.	En collaboration avec la Direction du service de génie, les dernières poignées de porte rondes des espaces communs du siège social seront remplacées par des poignées de porte à levier (bec-de-cane) avec un loquet.
Manque d'accessibilité des gares fluviales de la traverse de l'Île-Verte.	Rendre accessibles les gares fluviales de la traverse de l'Île-Verte.	En collaboration avec la Direction du service de génie, compléter le processus d'appel d'offres pour l'exécution des travaux d'adaptation pour le printemps-été 2018.	Le contrat sera octroyé.
Manque d'accessibilité des gares fluviales de la traverse de Matane.	Rendre accessibles les gares fluviales de la traverse de Matane.	Obtenir la certification Kéroul pour les gares fluviales de Matane, de Baie-Comeau et de Godbout.	En collaboration avec la coordonnatrice des services aux personnes handicapées, les gares fluviales de Matane, de Baie-Comeau et de Godbout seront certifiées par Kéroul. La STQ diffusera la confirmation de sa certification par Kéroul dans ses publications et ses réseaux sociaux et intégrera le pictogramme d'accessibilité sur sa page d'accueil avec un lien URL vers la fiche de son établissement.

Tableau 8 — Accessibilité des navires aux personnes handicapées

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES MISES EN ŒUVRE	INDICATEURS DE RÉSULTATS
Manque d'accessibilité du navire de la traverse de Matane.	Rendre accessible le navire de la traverse de Matane.	Procéder à la validation de l'accessibilité du NM <i>F.-A.-Gauthier</i> aux personnes handicapées afin de faire certifier le navire par Kéroul.	En collaboration avec la coordonnatrice des services aux personnes handicapées, procéder à la validation de l'accessibilité du NM <i>F.-A.-Gauthier</i> aux personnes handicapées afin d'obtenir la certification de Kéroul quant à son accessibilité pour les personnes handicapées. La STQ diffusera, par la suite, la confirmation de sa certification par Kéroul dans ses publications et ses réseaux sociaux et intégrera le pictogramme d'accessibilité sur sa page d'accueil avec un lien URL vers la fiche de son établissement.

Tableau 9 — Accès à l'emploi

Aucune nouvelle mesure appartenant à cette catégorie n'est créée, car l'ensemble des mesures prises quant à l'accès à l'emploi sont récurrentes et citées au tableau « Mesures récurrentes ».

Tableau 10 — Formation du personnel à l'accueil de la clientèle handicapée

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES MISES EN ŒUVRE	INDICATEURS DE RÉSULTATS
Difficulté pour le personnel de communiquer aisément auprès des différentes clientèles ayant une incapacité.	Sensibiliser les employés de la STQ relativement aux différentes clientèles et sur la manière d'entrer en contact avec elles pour améliorer leur expérience de traversée.	Former les personnes en poste à l'accueil pour qu'elles puissent bien recevoir et orienter les clients handicapés.	En collaboration avec la Direction principale des ressources humaines, chaque employé occupant un poste d'accueil recevra la formation « Service complice » afin de bien recevoir et orienter les clients handicapés. Une fois cette mesure réalisée, elle deviendra récurrente.

Tableau 11 — Diffusion de l'information

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES MISES EN ŒUVRE	INDICATEURS DE RÉSULTATS
Manque de renseignements disponibles quant au niveau d'accessibilité des gares et des navires sur le site Web de la STQ.	Rendre disponibles les renseignements relatifs à l'accessibilité des gares et des navires sur le site Web de la STQ au bénéfice des personnes handicapées.	Diffuser les caractéristiques d'accessibilité des gares et navires sur le site Web de la STQ au bénéfice des personnes handicapées.	En collaboration avec la Direction principale des communications et du marketing, les caractéristiques d'accessibilité aux personnes handicapées de toutes les gares et de tous les navires seront indiquées sur le site Web de la STQ et mises à jour, le cas échéant. Une fois cette mesure réalisée, elle deviendra récurrente.
Manque de photos représentatives des personnes handicapées pour les publications et la documentation de la STQ.	Sensibiliser et informer les employés et la clientèle à la réalité et aux défis rencontrés par les personnes handicapées utilisatrices des services de la STQ.	Contacteur les organismes œuvrant auprès des personnes handicapées, tels l'OPHQ et Kéroul, afin que ceux-ci conseillent la STQ sur les besoins en prises de vue pour une séance photo dans les gares et sur les navires.	En collaboration avec la Direction principale des communications et du marketing, la STQ sera en mesure d'utiliser une banque de photos récentes et reflétant la réalité et les défis vécus par les personnes handicapées utilisatrices des services de la STQ, et de les intégrer dans la documentation et les publications papier et électroniques. Une fois cette mesure réalisée, elle deviendra récurrente, à savoir mise à jour selon les besoins rencontrés.
Manque de sensibilisation du personnel et de la clientèle aux obstacles rencontrés par les personnes handicapées.	Sensibiliser les employés et la clientèle aux obstacles rencontrés par les personnes handicapées.	Participer à la semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH) de L'Office des personnes handicapées du Québec, qui se déroulera du 1er au 7 juin 2018, ainsi qu'à la journée internationale des personnes handicapées prévue pour le 3 décembre 2018.	En prévision de la SPQH, la STQ, en collaboration avec la Direction principale des communications et du marketing, transmettra par courriel et diffusera dans l'intranet un communiqué du président-directeur général. La STQ distribuera également des affiches promotionnelles dans les différents bureaux pendant la SPQH. Une fois cette mesure réalisée, elle deviendra récurrente.

Tableau 12 — Mesures organisationnelles d’accessibilité

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES MISES EN ŒUVRE	INDICATEURS DE RÉSULTATS
Difficulté d’encourager la participation sociale des personnes handicapées.	Favoriser la participation des personnes handicapées aux Conseils consultatifs régionaux (CCR) de la STQ.	Analyser l’opportunité de favoriser la participation des personnes handicapées aux CCR de la STQ.	En collaboration avec la coordonnatrice des services aux personnes handicapées, les démarches seront entamées pour rendre réalisable la participation des personnes handicapées aux CCR de la STQ en contactant les ressources pertinentes. Une fois cette mesure réalisée, elle deviendra récurrente.

