



Plan d'action
à l'égard des personnes handicapées
2025 | 2026

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

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

Elle est accessible en version PDF en ligne : www.traversiers.com.

Ce document est accessible en médias adaptés. Pour le demander, veuillez nous joindre au 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, Société des traversiers du Québec

Révision linguistique

Gaëlle Lavialle, Société des traversiers du Québec
Bla bla rédaction

Photographie

David Montanari, Société des traversiers du Québec

Graphisme

Viva Design

Impression

L'Avant match, courtier en imprimerie

ISSN : 2819-2974 (version papier)
ISSN : 2561-7117 (version PDF)
ISBN : 978-2-555-01189-2 (version imprimée)
ISBN : 978-2-555-01190-8 (version PDF)

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2025
Bibliothèque et Archives Canada, 2025
© Gouvernement du Québec

TABLE DES MATIÈRES

PORTRAIT DE LA STQ ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉ	6
GROUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION	7
CONSULTATION DE PERSONNES HANDICAPÉES ET DE LEURS REPRÉSENTANTS	8
CALENDRIER DE CERTIFICATIONS KÉROUL	9
OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉS POUR L'ANNÉE 2025-2026.....	12
BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2024-2025	16
REDDITION DE COMPTES	18







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, y compris 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 plus de 100 000 traversées, avec presque 5 millions de passages. On compte également plus de 2 millions de véhicules transportés chaque année. 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 relierons 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 à 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

Depuis 2020, le directeur de la performance et de la stratégie agit à titre de coordonnateur des Services aux personnes handicapées. 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 ce plan 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 en date du 12 mai 2025;
- le conseil d'administration en date du 29 mai 2025.

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;
- Assurer un suivi des actions durant les trois rencontres du groupe de travail organisées dans l'année;
- Produire une reddition de comptes annuelle.

COORDONNATEUR DES SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Christian Guay,
Direction de la performance et de la stratégie

MEMBRES DU GROUPE DE TRAVAIL PERMANENT

Marc Belanger,
Direction du service maritime

Tommy Dostie Auclair,
Direction du service de génie

Danielle Côté,
Direction ressources humaines -
Acquisition de talents et santé globale

Gilbert Desrochers,
Vice-présidence à l'exploitation

Mario St-Laurent,
Direction principale des communications
et du marketing

Zineb El Oufir,
Direction de la performance et de la stratégie



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. Sensible aux réalités 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.*

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 formulées par Kéroul ont pour objectif d'améliorer l'accessibilité aux infrastructures et aux services de l'organisation. L'ensemble des navires et des infrastructures est audité tous les cinq ans.

La STQ exerce sa mission à travers un réseau de services de traversiers et d'infrastructures terrestres étroitement liés à la géographie. Au besoin, **Kéroul** formule des rapports d'évaluation de l'accessibilité et propose des correctifs afin d'atténuer et/ou d'éliminer les obstacles à l'accessibilité universelle que peuvent rencontrer la clientèle et le personnel en situation de handicap. En mettant en place ces actions, la STQ s'assure d'offrir aux personnes handicapées un accès total et sécuritaire à ses installations.

Ainsi la STQ garantit-elle l'accès équitable aux communautés qu'elle dessert et contribue ainsi à leur développement social et économique ainsi qu'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 vécue par sa clientèle handicapée.

SAVIEZ-VOUS QUE...

- La STQ fait inspecter, tous les cinq ans, la grande majorité de ses infrastructures et de ses navires en vue de garantir et d'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'interventions d'entretien ou d'amélioration sur les navires et infrastructures concernés.

CALENDRIER DE CERTIFICATIONS KÉROUL

TRAVERSES, GARES ET NAVIRES*	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026
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'Isle-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>								
TRAVERSE MATANE-BAIE-COMEAU-GODBOUT								
Gare de Matane								
Gare de Baie-Comeau								
Gare de Godbout								
NM <i>F.-A.-Gauthier</i>								

 Inspections réalisées
 Inspections à planifier

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

TRAVERSES, GARES ET NAVIRES*	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026
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>								

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

■ Inspections réalisées
■ Inspections à planifier



Vous avez droit au respect,
nos employés aussi.

TAXI

OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉES POUR L'ANNÉE 2025-2026

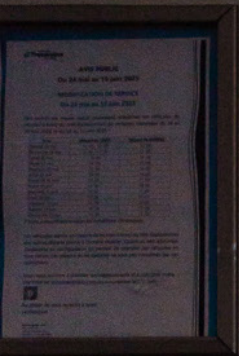
OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	UNITÉ RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Manque d'accessibilité aux installations sanitaires à la gare de Baie-Sainte-Catherine	Améliorer l'accessibilité aux installations sanitaires	Installer un miroir dont le bas est situé à une hauteur d'au plus 1 m du sol ou incliné par rapport à la verticale	Taux de réalisation des travaux	Direction du service de génie	31 décembre 2025
		Ajuster le crochet porte-manteau, qui doit être situé à une hauteur maximale de 1,2 m du sol	Taux de réalisation des travaux	Direction du service de génie	31 décembre 2025
Manque d'accessibilité aux installations sanitaires sur le NM <i>Saaremaa I</i>	Améliorer l'accessibilité aux installations sanitaires	Installer un nouveau lavabo d'au moins 68,5 cm de hauteur, 76 cm de largeur et 48,5 cm de profondeur, de façon à permettre un dégagement pour les jambes	Taux de réalisation des travaux	Direction du service maritime	31 mars 2026
Manque d'accessibilité à bord des navires	S'assurer que les futurs navires de la STQ correspondent aux besoins des personnes handicapées et qu'ils sont conformes aux normes d'accessibilité universelle en vigueur	Inclure dans les spécifications de conception des futurs navires et, dans les standards de conception de la STQ, les normes d'accessibilité universelle concernant les toilettes pour les personnes à mobilité réduite	Approbation et adoption des standards de la STQ concernant les espaces publics, y compris les toilettes pour personnes handicapées	Direction du service maritime	31 mars 2026
Manque d'accessibilité sur le NM <i>Joseph-Savard</i>	Rendre les escaliers menant au salon des passagers accessibles et plus sécuritaires pour les personnes malvoyantes	Installer un indicateur tactile d'attention en haut des escaliers sur toute sa largeur et d'une profondeur de 60 cm à 65 cm	Taux de réalisation des travaux	Direction du service maritime	31 mars 2026
Manque d'accessibilité sur le NM <i>F.-A.-Gauthier</i>	Améliorer l'accès au navire sur le pont 3 aux personnes en fauteuil roulant (problème lié aux seuils de portes trop hauts)	Installer des biseaux de porte (rampes) pour les seuils de porte de plus de 1,3 cm de hauteur sur toute leur largeur à l'aide d'une pente d'au plus 8 % (1:12) aux portes accessibles au public	Taux de réalisation des travaux	Direction du service maritime	31 mars 2026

OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉS POUR L'ANNÉE 2025-2026 (SUITE)

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	UNITÉ RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Manque de visibilité des offres d'emploi pour les personnes handicapées	Améliorer le processus d'affichage des offres d'emploi pour les personnes ayant des handicaps	Préciser dans tous les affichages de poste et les offres d'emploi que l'organisation applique un programme d'accès à l'égalité en emploi et qu'elle invite les personnes handicapées à soumettre leur candidature	Publication des offres d'emploi sur Atlas	Vice-présidence aux ressources humaines	31 mars 2026
		Mentionner dans les affichages de poste que les personnes handicapées qui le désirent peuvent recevoir de l'assistance pour le processus de présélection et de sélection	Publication des offres d'emploi sur Atlas	Vice-présidence aux ressources humaines	31 mars 2026
	Promouvoir nos offres d'emploi au sein des organismes accompagnant les personnes handicapées dans leur recherche d'emploi	Contacteur au moins trois organismes Créer des traqueurs pour les identifier comme sources de recrutement	Nombre d'organismes contactés	Vice-présidence aux ressources humaines	31 mars 2026
Manque de représentativité du personnel en situation de handicap au sein du comité des personnes handicapées	Améliorer l'accessibilité dans les navires, les infrastructures et les espaces administratifs	Mettre en place les mécanismes nécessaires visant à faciliter l'auto-identification des membres des groupes visés, autant auprès de l'ensemble du personnel qu'auprès des personnes qui soumettent leur candidature	Statistiques du programme d'accès à l'égalité en emploi	Vice-présidence aux ressources humaines	31 mars 2026
Méconnaissance des difficultés et des besoins des personnes handicapées	Améliorer la qualité des services pour mieux accueillir et servir les personnes handicapées	Offrir au personnel en contact avec la clientèle des formations sur l'accueil des personnes handicapées et sur les services qui leur sont offerts	Formations offertes au personnel visé	Vice-présidence à l'exploitation et Vice-présidence aux ressources humaines	31 mars 2026
Manque d'intégration et d'adaptation aux besoins potentiels d'une personne handicapée en cas d'urgence	Assurer de façon sécuritaire l'évacuation des personnes handicapées en cas d'urgence	Réviser annuellement le plan des mesures d'urgence	Mise à jour du plan des mesures d'urgence	Vice-présidence à l'exploitation	31 mars 2026
	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	Date de l'exercice d'évacuation et noms des traverses concernées	Vice-présidence à l'exploitation	31 mars 2026
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	Réalisation de l'achat et mise en service sur le NM Saaremaa I	Vice-présidence à l'exploitation	31 mars 2026

OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉES POUR L'ANNÉE 2025-2026 (SUITE)

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	UNITÉ RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Difficulté d'accès au site Web pour les personnes handicapées	Améliorer l'accessibilité du site Web	Se conformer au Standard sur l'accessibilité des sites Web du gouvernement du Québec	Réalisation d'un audit de l'accessibilité numérique du site internet. Cet audit servira par la suite de base pour la mise en place de notre futur site Web	Direction principale des communications et du marketing	31 mars 2026
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 sur les réseaux sociaux et sur l'intranet	Promouvoir les événements tels que la Journée internationale des personnes handicapées et la Semaine québécoise des personnes handicapées auprès des employés par des activités de communication	Taux de réalisation des actions	Direction principale des communications et du marketing	31 décembre 2025
	Sensibiliser les individus aux difficultés vécues par les personnes handicapées	Promouvoir sur nos médias sociaux différentes informations (capsules vidéo, publications) visant l'inclusion des personnes handicapées	Publications sur les médias sociaux	Direction principale des communications et du marketing	31 mars 2026
	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	Nombre de rencontres tenues	Direction de la performance et de la stratégie	31 mars 2026
		Publier le Plan d'action en formats accessibles	Disponibilité du Plan sur l'intranet	Direction de la performance et de la stratégie et Direction principale des communications et du marketing	30 septembre 2025



PORTE MECANISEE
PESER SUR LE BOUTON VERT
POUR OUVRIR



BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2024-2025

OBTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	UNITÉ RESPONSABLE	ÉTAT DE LA SITUATION AU 31 MARS 2025
Manque d'accessibilité aux installations sanitaires à la gare fluviale de Québec	Améliorer l'accessibilité aux installations sanitaires	Installer une poignée à anse de 14 cm de long, 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	Direction du service de génie	Réalisé Installation faite
		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	Direction du service de génie	Réalisé Installation faite
		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	Direction du service de génie	Réalisé Installation faite
		Élever le distributeur de papier hygiénique. Il doit être situé à une hauteur de 90 cm à 1 m et fixé au mur le plus près possible de la toilette, entre le centre et l'avant de la cuvette	Taux de réalisation des travaux	Direction du service de génie	Réalisé Installation faite
Manque d'accessibilité aux installations sanitaires sur le NM <i>Ivan-Quinn</i>	Permettre aux personnes handicapées 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	Direction du service maritime	Réalisé Installation faite
		Ajouter un support dorsal à la toilette	Taux de réalisation des travaux	Direction du service maritime	Réalisé Installation faite
		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	Direction du service maritime	Réalisé Installation faite
Manque de visibilité des offres d'emploi pour les personnes handicapées	Promouvoir les offres d'emploi au sein des organismes qui accompagnent les personnes handicapées dans leur recherche d'emploi	Contacteur au moins trois organismes Créer des traqueurs pour les identifier comme sources de recrutement	Nombre d'organismes contactés	Vice-présidence aux ressources humaines	Au total, 19 organismes ont été contactés Seulement trois permettent de cibler les personnes avec des handicaps (ÉquiTravail, la Croisée pour Québec et Autismopolis)

BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2024-2025 (SUITE)

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	UNITÉ RESPONSABLE	ÉTAT DE LA SITUATION AU 31 MARS 2025
Manque de représentativité du personnel en situation de handicap au sein du comité des personnes handicapées	Améliorer l'accessibilité dans les navires, les infrastructures et les espaces administratifs	Améliorer l'accessibilité dans les navires, les infrastructures et les espaces administratifs	Nombre de répondants ayant accepté de faire partie du groupe de représentation	Vice-présidence aux ressources humaines	Réalisé Une personne a accepté de faire partie du groupe de représentation
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	Date de l'exercice d'évacuation et noms des traverses concernées	Vice-présidence à l'exploitation	Réalisé à Tadoussac le 17 novembre 2024 (NM Armand-Imbeau II)
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	Réalisation de l'achat et mise en service sur le NM F.-A.-Gauthier	Vice-présidence à l'exploitation	Réalisé Chaise disponible sur le NM F.-A.-Gauthier
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	Promouvoir les événements tels que la Journée internationale des personnes handicapées et la Semaine québécoise des personnes handicapées auprès des employés par des activités de communication	Taux de réalisation des actions	Direction principale des communications et du marketing	Semaine québécoise des personnes handicapées : Sensibilisation auprès du personnel ainsi que de la clientèle sur l'intranet et sur les médias sociaux (Facebook, LinkedIn) Journée internationale des personnes handicapées : Une gratuité a été offerte aux personnes handicapées sur les traverses payantes le 3 décembre 2024 et sensibilisation auprès du personnel ainsi que de la clientèle
	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	Nombre de rencontres tenues	Direction de la performance et de la stratégie	3 rencontres tenues en 2024-2025 (septembre, janvier, avril) Activités et suivi du comité diffusés à l'interne
		Publier le Plan d'action en formats accessibles	Disponibilité du Plan d'action sur l'intranet	Direction de la performance et de la stratégie et Direction principale des communications et du marketing	Publication de notre Plan d'action sur l'intranet en septembre 2024 Les employés ont été invités à consulter le Plan d'action 2023-2024, accessible sur le site Web

REDDITION DE COMPTES

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

Entre le 1^{er} avril 2024 et le 31 mars 2025, le service à la clientèle de la STQ a reçu 2 plaintes, 2 félicitations et 2 suggestions provenant de personnes handicapées concernant des questions d'accessibilité.

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 gouvernementale de 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 à 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 cette politique, pour la période du **1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025**, 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 (écrite, graphique, sonore, visuelle, etc.). Elle n'a pas non plus reçu de demande de cette même clientèle pour obtenir un accommodement permettant d'avoir accès aux services offerts au public par notre organisation.



