

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



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

Sébastien Lafrance et Isabelle Savard, Société des traversiers du Québec

Révision linguistique

Marie-Josée Boucher, Société des traversiers du Québec

Graphisme

Julie Bujold Designer graphique

Crédit photo de la page couverture

Société des traversiers du Québec

ISSN 2561-7117 (PDF)
ISBN 978-2-550-92872-0 (PDF)

Dépôt légal, Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2022.
© Gouvernement du Québec

Table des matières

PORTRAIT DE LA STQ ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉ	2
GROUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION	3
CONSULTATION DE PERSONNES HANDICAPÉES ET DE LEURS REPRÉSENTANTS	4
CALENDRIER DE CERTIFICATIONS KÉROUL	5
OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉS POUR L'ANNÉE 2022-2023	7
BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2021-2022	9
REDDITION DE COMPTE	11



Portrait de la STQ et de ses secteurs d'activité

La STQ exerce sa mission à travers un réseau de services de traversiers et d'infrastructures terrestres étroitement liés à la géographie et à l'étendue du territoire québécois. Ce réseau s'étend de Montréal à l'Est-du-Québec en incluant la Basse-Côte-Nord et les Îles-de-la-Madeleine. Parmi les 14 services de traversiers sous sa responsabilité, la STQ exploite directement 9 traverses qui effectuent chaque année au-delà de 100 000 traversées et près de 5 millions de passages. On dénombre également plus de 2 millions de véhicules transportés annuellement. Plusieurs services sont offerts tous les jours de l'année et, dans certains cas, 24 heures sur 24.

MISSION

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

VISION

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

VALEURS

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

RIGUEUR

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

EXCELLENCE

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

PASSION

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

Groupe de travail responsable du plan d'action

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

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

COORDONNATEUR DES SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES

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

MEMBRES DU GROUPE DE TRAVAIL PERMANENT

François Maillette et Adèle Lessard, direction du service maritime;

Tommy Dostie Auclair, direction du service de génie;

Mariangela Olmos Urdaneta, vice-présidence des ressources humaines;

Lysanne Baron, direction principale des communications et du marketing;

Sébastien Lafrance et Isabelle Savard, direction principale de la performance et de la planification stratégique.

Le groupe s'est vu confier les responsabilités suivantes:

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



Consultation de personnes handicapées et de leurs représentants

La STQ a consenti des efforts considérables au cours des dernières années pour bonifier l'expérience client. Elle a 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 de passagers. Dans sa préoccupation à l'égard des personnes handicapées, la STQ a mandaté l'organisme à but non lucratif Kéroul, qui fournit des services d'évaluation et de certification aux entreprises. Ainsi, la STQ a pu dresser au fil des ans un inventaire des obstacles présents dans chacune de ses gares fluviales et sur chaque navire.

L'organisme Kéroul accompagne des organisations afin que leurs infrastructures et services répondent davantage aux besoins spécifiques des personnes handicapées. L'organisme a inspecté chaque nouveau navire ou gare fluviale, afin de regrouper les actions à réaliser pour en optimiser l'accès. Les recommandations émises par Kéroul ont pour objectif d'améliorer l'expérience du visiteur en situation de handicap. L'ensemble des navires et des infrastructures est audité tous les 7 ans.

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

installations pour les personnes handicapées. La STQ est soucieuse du développement social et économique des régions qu'elle dessert et de l'accès équitable aux services qu'elle fournit.

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 dans ses gares et sur ses navires. Elle démontre également la volonté de la STQ de contribuer au développement d'une société plus inclusive. Voici un tableau résumant les certifications des gares et des navires effectuées en collaboration avec Kéroul, ainsi que celles à venir au cours des prochaines années.

Saviez-vous que...

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

Calendrier de certifications Kéroul

TRAVERSES, GARES ET NAVIRES	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
TRAVERSE QUÉBEC-LÉVIS								
Gare de Québec								
Gare de Lévis								
NM Lomer-Gouin								
NM Alphonse-Desjardins								
TRAVERSE L'ISLE-AUX-GRUES-MONTMAGNY								
Gare de L'Isle-aux-Grues								
Gare de Montmagny								
NM Grue-des-îles								
TRAVERSE DE L'ÎLE-VERTE								
Gare de Notre-Dame-des-Sept-Douleurs								
Gare de L'Île-Verte								
NM Peter-Fraser								
TRAVERSE SOREL-TRACY-SAINT-IGNACE-DE-LOYOLA								
Gare de Sorel-Tracy								
Gare de Saint-Ignace-de-Loyola								
NM Catherine-Legardeur								
NM Armand-Imbeau								
NM Alexandrina-Chalifoux								
TRAVERSE L'ISLE-AUX-COUDRES-SAINT-JOSEPH-DE-LA-RIVE								
Gare de L'Isle-aux-Coudres								
Gare de Saint-Joseph-de-la-Rive								
NM Joseph-Savard								
TRAVERSE MATANE-BAIE-COMEAU-GODBOUT								
Gare de Matane								
Gare de Baie-Comeau								
Gare de Godbout								
NM F.-A.-Gauthier								

■ Inspections réalisées
■ Inspections à planifier



CALENDRIER DE CERTIFICATIONS KÉROUL (SUITE)

TRAVERSES, GARES ET NAVIRES	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
TRAVERSE TADOUSSAC-BAIE-SAINTE-CATHERINE								
NM <i>Armand-Imbeau II</i>								
NM <i>Jos-Deschênes II</i>								
Gare de Tadoussac								
Gare de Baie-Sainte-Catherine								
TRAVERSE HARRINGTON HARBOUR-CHEVERY								
NM <i>Les Eaux Scintillantes</i>								
NM <i>Mécatina II</i>								
TRAVERSE RIVIÈRE SAINT-AUGUSTIN								
NM <i>Royal Sea 23</i>								
VCA <i>L'Esprit-de-Pakuashipi</i>								
TRAVERSE ÎLE D'ENTRÉE - CAP-AUX-MEULES								
NM <i>Ivan-Quinn</i>								
NAVIRES DE RELÈVE								
NM <i>Radisson</i>								
NM <i>Félix-Antoine-Savard</i>								
NM <i>Saaremaa I</i>								

■ Inspections réalisées
■ Inspections à planifier

Obstacles et mesures planifiés pour l'année 2022-2023

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES MISE EN ŒUVRE	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCES
Ouverture difficile de la porte à la traverse de Matane.	Régler la poignée afin de pouvoir l'ouvrir en exerçant une poussée de 22 N (Newton) pour les portes intérieures.	Ajuster la résistance de la porte de façon à pouvoir ouvrir en exerçant sur la poignée une poussée de 22 N pour les portes intérieures.	Taux de réalisation des travaux.	31 mars 2023
Manque d'accessibilité dans les infrastructures et navires des traverses de la Basse Côte-Nord	Améliorer l'accessibilité des gares et navires des traverses de la basse cote-nord	Planifier un calendrier d'inspections des infrastructures avec l'organisme Kéroul	Nombre d'inspections planifiées	31 mars 2023
Obstacle devant le présentoir à la traverse de Matane.	Permettre l'accès au présentoir et offrir une aire de manœuvre d'au moins 1,5 m x 1,5 m, afin de permettre l'approche.	Décaler légèrement les bancs de la salle d'attente pour permettre l'accès au présentoir.	Taux de réalisation des travaux.	31 mars 2023
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.	31 mars 2023
Manque d'accessibilité des navires de la traverse de Tadoussac - Baie-Sainte-Catherine.	Rendre accessibles les navires de la traverse de Tadoussac - Baie-Sainte-Catherine.	Planifier des travaux pouvant être faits lors de l'arrêt technique de chaque navire concerné en suivant les recommandations de l'organisme Kéroul.	Le nombre de points d'amélioration réalisés à bord de chaque navire lors des arrêts techniques annuels.	31 mars 2023
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.	31 mars 2023
Manque d'accessibilité des navires dans l'ensemble des navires de la STQ.	Améliorer l'accessibilité des navires de la STQ.	Mettre en place un processus au sein de la Direction des services maritimes permettant d'améliorer l'accessibilité aux navires.	Taux d'avancement de l'implantation du processus d'inspection.	31 mars 2023



OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉS POUR L'ANNÉE 2022-2023 (SUITE)

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES MISE EN ŒUVRE	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCES
Faire connaître l'accessibilité universelle à nos bâtiments.	Communiquer le niveau d'accessibilité des nouvelles infrastructures.	Des navires seront baptisés et des infrastructures seront inaugurées cette année. Lors de ces événements spéciaux, nous réitérons que nos installations accueillent les personnes handicapées en leur facilitant l'accès.	Les mentions d'accessibilité dans les documents de presse.	31 mars 2023
Manque de sensibilisation des employés aux besoins particuliers des clients handicapés.	Sensibiliser les employés aux besoins particuliers des clients handicapés.	Maximiser et uniformiser l'expérience client reliée à l'accessibilité des personnes handicapées.	Pourcentage d'employés formés.	31 mars 2023
Manque d'accessibilité pour des personnes avec un handicap aux offres d'emplois au sein de la STQ.	Améliorer la représentativité de personnes en situation de handicap à la STQ.	Sensibiliser nos gestionnaires aux objectifs de notre programme d'accès à l'égalité en emploi (PAÉE) en lien avec l'embauche des personnes avec un handicap.	Communication interne faite auprès des gestionnaires.	31 mars 2023
		Utiliser les services des organismes spécialisés en employabilité pour les personnes handicapées, afin d'établir un partenariat et d'obtenir des candidatures.	Nombre d'organismes rencontrés.	31 mars 2023
		Établir une priorité d'embauche aux personnes handicapées, en tenant compte des exigences minimales et requises, lors du processus de dotation.	Nombre de personnes embauchées et/ou déclarées en situation de handicap.	31 mars 2023

Bilan des mesures réalisées en 2021-2022

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS	ÉTAT DE LA SITUATION AU 31 MARS 2022
Difficulté pour les personnes handicapées d'accéder aux navires ou aux infrastructures.	Offrir une accessibilité universelle aux navires et aux infrastructures.	Kéroul sera mis en contact avec la firme d'architectes mandatée pour développer le Guide de conception pour les gares, aires d'attentes, navires et bureaux.	Kéroul a participé au Guide de conception.	Les architectes ont respecté les normes d'accessibilité universelles dans l'élaboration du Guide et une consultation aura lieu avec Kéroul avant la version finale du Guide.
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.	Le nouveau site Internet de la STQ rencontrera les paramètres d'accessibilité universelle.	Le site web pour faciliter la navigation à tous.	L'audit du site web a été fait et les corrections nécessaires ont été apportées.
Défi d'évacuation des personnes handicapées en situation d'urgence.	Évacuer les gens handicapés sécuritairement en situation d'urgence.	Inclure des personnes handicapées au cours des exercices d'évacuation réglementaires.	Nombre d'exercice incluant des personnes handicapées.	L'ajout a été demandé à toutes les traverses lors des rencontres pour la sûreté maritime (SGS). La traverse de Tadoussac—Baie-Saint-Catherine l'a ajouté à son scénario d'exercice en 2022.
Questionnement sur les attitudes et comportements de service à la clientèle a adopté face à cette clientèle (personnes handicapées).	Identifier les attitudes et comportement de service à adopter face à cette clientèle.	Relance du dossier en lien avec la formation préparée par Kéroul.	Dossier relancé.	Des ajouts ont été apportés à la formation « Expérience passagers ».
Manque d'accessibilité des trois navires de la traverse de Sorel-Tracy.	Rendre accessibles les navires de la traverse de Sorel-Tracy.	Par la sensibilisation et la planification, mettre en place une routine au sein de la Direction du service maritime permettant d'améliorer l'accessibilité aux navires. Suivant les recommandations de l'organisme Kéroul et avec l'atelier 85, planifier des travaux pouvant être faits lors de l'arrêt technique de chaque navire concerné.	Le nombre de points d'amélioration réalisés à bord de chaque navire lors des arrêts techniques annuels.	Plusieurs points en lien avec la salle de bain universelle seront relevés lors de l'arrêt technique du NM <i>Alexandrina Chalifoux</i> .



BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2021-2022 (SUITE)

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS	ÉTAT DE LA SITUATION AU 31 MARS 2022
Manque d'accessibilité des trois navires de la traverse de Québec-Lévis.	Rendre accessibles les navires de la traverse de Québec-Lévis.	Prendre connaissance du rapport de certification Kéroul 2019 des traverses de Québec-Lévis et de Tadoussac. Par la sensibilisation et la planification, mettre en place une routine au sein de la Direction du service maritime permettant d'améliorer l'accessibilité aux navires. Suivant les recommandations de l'organisme Kéroul et avec l'atelier 85, planifier des travaux pouvant être faits lors de l'arrêt technique de chaque navire concerné.	Le nombre de points d'amélioration réalisés à bord de chaque navire lors des arrêts techniques annuels.	Les rapports sont maintenant connus par la Direction du service maritime. Un groupe de travail a été formé pour supporter les traverses dans la mise à jour et l'amélioration de l'accessibilité sur le site.
Manque d'accessibilité des deux navires de la traverse de Tadoussac, Baie-Sainte-Catherine.	Rendre accessibles les navires de la traverse de Tadoussac, Baie-Sainte-Catherine.	Prendre connaissance du rapport de certification Kéroul 2019 des traverses de Québec-Lévis et de Tadoussac. Par la sensibilisation et la planification, mettre en place une routine au sein de la Direction du service maritime permettant d'améliorer l'accessibilité aux navires. Suivant les recommandations de l'organisme Kéroul et avec l'atelier 85, planifier des travaux pouvant être faits lors de l'arrêt technique de chaque navire concerné.	Le nombre de points d'amélioration réalisés à bord de chaque navire lors des arrêts techniques annuels.	Les rapports sont maintenant connus par la Direction du service maritime. Un groupe de travail a été formé pour supporter les traverses dans la mise à jour et l'amélioration de l'accessibilité sur le site.

Reddition de comptes

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

Entre le 1^{er} avril 2021 et le 31 mars 2022, le service à la clientèle de la STQ n'a reçu aucune « opinion de service » (ODS) concernant des enjeux d'accessibilité ou par des personnes handicapées.

MESURES D'ACCOMMODEMENT

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

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

Relativement à la collecte de données dans le cadre de l'évaluation de la mise en œuvre de la politique sur « L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées », pour la période du **1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022** 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.

