Société des Traversiers du Québec

Portés par le fleuve

Plan d'action

à l'égard des personnes handicapées

2021 | 2022

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, Société des traversiers du Québec

Révision linguistique
Josée Hamel, Société des traversiers du Québec

Graphisme
Julie Bujold Designer graphique

En couverture
Gare fluviale de Lévis, à la traverse Québec-Lévis.

Crédit photo de la page couverture
Société des traversiers du Québec

ISBN : 978-2-550-90819-7 (PDF)
ISSN : 2561- 7117 (version PDF)

Dépôt légal — Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2021
Bibliothèque et Archives Canada, 2021
© 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 2021-2022 7

BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2020-2021 9

REDDITION DE COMPTES 12

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 relions 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 professionnelle, 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

Jean-Nicolas Poulin, 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 oeuvre 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.

MEMBRES

Martin Morissette, François Maillette et Camille Poitras-Maranda, direction du service maritime

Claude Pelletier, direction du service de génie

Danny Miller et 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 comptes 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 mieux aux besoins des personnes handicapées. L'organisme a inspecté chaque nouveau navire ou gare fluviale, afin de regrouper les actions à réaliser pour 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.

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 *Jos-Deschênes*						■		
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*				■				

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 *Armand-Imbeau II*								
NM *Jos-Deschênes II*								
Gare de Tadoussac								
Gare de Baie-Sainte-Catherine								
TRAVERSE HARRINGTON HARBOUR-CHEVERY								
NM *Les Eaux Scintillantes*								
NM *Mécatina II*								
TRAVERSE RIVIÈRE SAINT-AUGUSTIN								
NM *Royal Sea 23*								
VCA *L'Esprit-de-Pakuashipi*								
TRAVERSE ÎLE D'ENTRÉE - CAP-AUX-MEULES								
NM *Ivan-Quinn*								
NAVIRES DE RELÈVE								
NM *Radisson*								
NM *Félix-Antoine-Savard*								
NM *Saaremaa I*								

Obstacles et mesures planifiés pour l'année 2021-2022

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES MISES EN ŒUVRE	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCES
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'attente, navires et bureaux.	Kéroul a participé au Guide de conception.	31 mars 2022
Difficulté pour les personnes handicapées d'accéder aux informations contenues sur le site Web de la STQ.	Faciliter l'accès aux informations contenues sur 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.	31 mars 2022
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.	31 mars 2022
Questionnement sur les attitudes et comportements de service à la clientèle à adopter face à cette clientèle spécifique (personnes handicapées).	Identifier les attitudes et comportements de service à la clientèle à adopter.	Relance du dossier en lien avec la formation préparée par Kéroul.	Dossier relancé.	31 mars 2022
Manque d'accessibilité au navire de la traverse de L'Isle-aux-Grues—Montmagny.	Faire inspecter régulièrement les navires.	Assurer une mise à jour de la certification Kéroul.	Inspection du navire.	31 mars 2022
			Obtention de la certification et diffusion sur le web.	31 mars 2022
Manque d'accessibilité aux gares de la traverse de L'Isle-aux-Grues—Montmagny.	Faire inspecter régulièrement les gares.	Assurer une mise à jour de la certification Kéroul.	Inspection des infrastructures.	31 mars 2022
			Obtention de la certification et diffusion sur le web.	31 mars 2022
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 DSM permettant d'améliorer l'accessibilité aux navires. Suivant les recommandations de l'organisme.	Le nombre de points d'amélioration réalisés à bord de chaque navire lors des arrêts techniques annuels.	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 de la traverse de Québec-Lévis. 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.	Le nombre de points d'amélioration réalisés à bord de chaque navire lors des arrêts techniques annuels.	31 mars 2022

OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉS POUR L'ANNÉE 2021-2022 (SUITE)

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES MISES EN ŒUVRE	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCES
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 de la traverse de Tadoussac—Baie-Sainte-Catherine. 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.	Le nombre de points d'amélioration réalisés à bord de chaque navire lors des arrêts techniques annuels.	31 mars 2022
Manque d'accessibilité et d'informations aux deux gares de la traverse de Tadoussac—Baie-Sainte-Catherine et celle de N-D-S-D.	Faire les correctifs nécessaires de la traverse de Tadoussac—Baie-Sainte-Catherine et celle de N-D-S-D.	Compléter le processus d'appel d'offres pour l'exécution des travaux d'adaptation pour le printemps 2021 et procéder à l'exécution pour l'automne 2021.	Suite aux travaux d'adaptation exécutés, la STQ diffusera cette information dans ses publications et réseaux sociaux et intégrera son pictogramme d'accessibilité sur sa page d'accueil avec un lien URL vers la fiche de son établissement.	31 mars 2022
Amélioration du suivi de la réalisation des mesures du plan d'action à l'égard des personnes handicapées de la STQ.	Maintenir les efforts pour améliorer l'accessibilité aux personnes handicapées.	Mise en place de rencontres semestrielles du groupe de travail.	Nombre de participation du groupe de travail.	31 mars 2022
Coûts élevés reliés à l'entraînement des chiens d'assistance.	Contribuer au financement de chiens-guides et de chiens d'assistance.	Poursuivre la participation au programme de récupération des cartouches d'encre usagées de la Fondation Mira.	Entente renouvelée.	31 mars 2022

Bilan des mesures réalisées en 2020-2021

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES MISES EN ŒUVRE	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2021 ET COMMENTAIRES OU SUITE À DONNER
Difficulté pour les personnes handicapées d'accéder aux navires ou aux infrastructures.	Offrir une accessibilité universelle aux navires et aux infrastructures.	Respecter les normes d'accessibilité dans les projets de construction ou de rénovation de navires ou d'infrastructures, lorsque possible.	Nombre de projets ayant été soumis aux évaluations de Kéroul.	Réalisée avec 2 projets soumis - Les nouvelles gares de Sorel-Tracy et Saint-Ignace-de-Loyola ont été auditées suite à la mise en service des nouvelles infrastructures.
Manque de sensibilisation de la STQ à l'approvisionnement accessible.	Favoriser les pratiques d'approvisionnement accessible.	Sensibiliser la STQ à l'approvisionnement accessible.	Nombre de diffusion d'information sur l'approvisionnement accessible.	Non réalisée. Des pistes de solutions et d'améliorations sont en cours d'élaboration.
Manque de suivi de la réalisation des mesures du plan d'action à l'égard des personnes handicapées de la STQ.	Maintenir les efforts pour améliorer l'accessibilité aux personnes handicapées.	Mise en place de rencontres semestrielles du groupe de travail.	Nombre de participation du groupe de travail.	Le groupe de travail a été redémarré. Au 31 mars, ils se sont rencontrés une fois.
Coûts élevés reliés à l'entraînement des chiens d'assistance.	Contribuer au financement de chiens-guides et de chiens d'assistance.	Poursuivre la participation au programme de récupération des cartouches d'encre usagées de la Fondation Mira.	Entente renouvelée.	Réalisée L'entente antérieure est prolongée jusqu'au retour normal en présentiel dans les bureaux administratifs.
Manque d'accessibilité des gares fluviales.	Améliorer l'accessibilité aux gares fluviales de Sorel-Tracy et Saint-Ignace-de-Loyola.	Faire inspecter et certifier les gares par Kéroul.	Obtention de la certification Kéroul.	Réalisée Les gares et navires ont été inspectés et certifiés Accessible.

BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2020-2021 (SUITE)

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES MISES EN ŒUVRE	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCES
Manque d'accessibilité des gares fluviales.	Améliorer l'accessibilité aux gares fluviales de Sorel-Tracy et Saint-Ignace-de-Loyola.	Faire inspecter et certifier les gares par Kéroul.	Intégration du pictogramme d'accessibilité sur la page web.	Réalisée
Manque d'accessibilité aux navires.	Améliorer l'accessibilité aux gares fluviales de Sorel-Tracy et Saint-Ignace-de-Loyola.	Faire inspecter et certifier les navires par Kéroul.	Obtention de la certification Kéroul Intégration du pictogramme d'accessibilité sur la page web.	Réalisée
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 au personnel administratif.	Intégration de l'implication Kéroul dans la séance d'accueil aux nouveaux employés.	Formation modifiée.	Réalisée
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.	Aucun exercice. Cette action sera reprise dans le prochain plan afin d'intégrer cette pratique.
Difficulté à augmenter la proportion de personnes handicapées dans l'ensemble du personnel.	Favoriser l'embauche de personnes handicapées lorsque l'organisation doit pourvoir des postes permanents ou occasionnels.	Identifier des organismes pour favoriser l'embauche de personnes handicapées.	Nombre d'organismes identifiés.	13 organismes ont été identifiés dans l'ensemble des régions où nous avons des établissements. Prochaines étapes : promouvoir les emplois qui pourraient être offerts aux personnes handicapées au sein des organismes identifiés.

BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2020-2021 (SUITE)

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES MISES EN ŒUVRE	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCES
Niveau d'accessibilité aux personnes handicapées méconnu par les employés et utilisateurs.	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.	Nombre de publications illustrant des personnes handicapées.	Deux publications sur nos médias sociaux durant la semaine québécoise des personnes handicapées.
Manque d'accessibilité des gares fluviales de la traverse de Québec.	Rendre accessibles les gares fluviales de la traverse de Québec.	Procéder à l'exécution des adaptations recommandées par Kéroul pour les gares fluviales.	Taux de réalisation des travaux.	Le groupe de travail dédié à la DSG est en cours de restructuration. Le groupe reprend le dossier en main pour la traverse de Qc/ Lévis. Suite à la prise de connaissance du dernier rapport de Kéroul, des actions seront prises.
Difficulté de connaître les besoins et les attentes de sa clientèle handicapée.	Encourager les personnes handicapées à partager leur expérience client pour améliorer l'accessibilité des infrastructures et des navires de la STQ.	Revoir la politique et la procédure sur la gestion des opinions de service (ODS).	Politique et procédure sur la gestion des ODS modifiées.	La Déclaration de services aux citoyens de la STQ a été modernisée à l'automne 2020. Elle contient quatre engagements clairs dont l'un porte sur l'accessibilité universelle. Le travail de révision de la procédure sur la gestion des ODS a été débuté. Toutefois, le site web a été modernisé et a eu pour objectif d'optimiser l'accès à l'outil d'opinion de service disponible pour notre clientèle.

Reddition de comptes

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

Entre le 1er avril 2020 et le 31 mars 2021, le service à la clientèle de la STQ a reçu une « opinion de service » (ODS) sous forme de plainte impliquant des personnes handicapées ou à mobilité réduite et une suggestion. Les mesures appropriées et les suivis nécessaires ont été pris en compte par la coordonnatrice des Services aux personnes handicapées et son groupe de travail. Ces commentaires ont également 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 2021-2022.

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 **1er avril 2020 au 31 mars 2021** 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.

Société des Traversiers du Québec