

PLAN D'ACTION 2016-2017

à l'égard des personnes handicapées



SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2016-2017

Septembre 2016

Table des matières

Introduction	3
Portrait de la STQ	4
Mission et vision	4
Historique	4
Créneaux d'activité	5
Réseau	5
Actifs	5
Engagements de la STQ	7
Groupe de travail	9
Identification des obstacles et niveau de priorité des interventions	10
Bilan des mesures réalisées en 2015-2016	11
Tableau-synthèse des mesures réalisées en 2015-2016	17
Mesures à réaliser en 2016-2017	20
Tableaux-synthèses des mesures à réaliser en 2016-2017	25

INTRODUCTION

Dans cette onzième édition de son plan d'action à l'égard des personnes handicapées, la Société des traversiers du Québec (STQ) présente les mesures qu'elle entend mettre en place en 2016-2017 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.

Dans ce document, la STQ fait également état des actions qu'elle a mises en œuvre dans le cadre du plan précédent, qui couvrait la période du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016.

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.

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. Ainsi, les traverses Québec-Lévis, Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola, L'Isle-aux-Grues–Montmagny et L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive figurent désormais dans le guide *La Route accessible*.

Enfin, la traverse Québec-Lévis poursuit sa participation au projet pilote d'interconnexion des services de transport adapté sur le territoire de la Communauté métropolitaine de Québec, reconduite pour l'année 2016.

Ce nouveau plan d'action à l'égard des personnes handicapées couvre l'exercice financier qui s'étend du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017. Pour faciliter la lecture du document, la STQ présente les actions réalisées en 2015-2016 et les actions planifiées pour 2016-2017 à la fois sous forme de texte et de tableaux, comme dans la précédente édition.

PORTRAIT DE LA STQ

Mission

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

Vision

La STQ souhaite faire vivre à la clientèle une expérience améliorée de transport maritime en exploitant efficacement son réseau de traverses et de dessertes grâce au soutien d'une équipe professionnelle, fière et engagée.

Historique

Société d'État relevant du ministre des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports du Québec, la STQ a été créée le 4 juin 1971 pour prendre la relève de l'entreprise privée qui avait manifesté son intention de cesser l'exploitation des services de traversiers entre Québec et Lévis.

Au fil des ans, la STQ a ajouté à son réseau douze autres traverses et dessertes maritimes afin de faciliter les déplacements entre les deux rives du fleuve Saint-Laurent, du Saguenay et de la rivière Saint-Augustin, de désenclaver des populations insulaires et de contribuer au transport de passagers et de marchandises grâce à une flotte de 19 navires et embarcations exploités par elle-même ou par ses partenaires.

Au 31 mars 2016, neuf des treize traverses et dessertes maritimes du réseau de la STQ étaient directement exploitées par elle. En 2015-2016, quelque 650 employés ont permis d'offrir près de 112 000 traversées dans ces neuf traverses, transportant ainsi plus de 4,7 millions de passagers et plus de 1,9 million de véhicules¹.

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.

Depuis 2012, plusieurs traverses exploitées par la STQ ont été officiellement certifiées accessibles par Kéroul. L'organisme a ainsi évalué et jugé conformes à ses exigences les installations des traverses Québec-Lévis, Sorel-Tracy-Saint-Ignace-de-Loyola, L'Isle-aux-Grues-Montmagny et L'Isle-aux-Coudres-Saint-Joseph-de-la-Rive. La certification Kéroul est la seule reconnue par Tourisme Québec en matière d'accessibilité pour les personnes à capacité physique restreinte.

¹ STQ, Rapport annuel de gestion 2015-2016.

Créneaux d'activité

À titre d'entreprise publique, la STQ 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)

Enfin, elle gère en partenariat deux traverses, un service de transport de marchandises et deux dessertes maritimes en service saisonnier :

- Traverse Rivière-du-Loup–Saint-Siméon
- Traverse Île d'Entrée–Cap-aux-Meules
- Traverse de la rivière Saint-Augustin (transport de marchandises)
- 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 embarcations² :

- Traverse Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola
NM Catherine-Legardeur et *NM Lucien-L.*
- Traverse Québec-Lévis
NM Alphonse-Desjardins et *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 et *NM Jos-Deschênes*
- Traverse de l'Île-Verte
NM Peter-Fraser

² Les abréviations *NM* et *VCA* signifient respectivement « navire à moteur » et « véhicule sur coussin d'air ».

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)

Trois traversiers et deux petites embarcations agissent comme navires de relève ou d'appoint :

NM Camille-Marcoux, NM Félix-Antoine-Savard, NM Radisson, Hydroglisseur I et Royal Sea 23

La STQ est également propriétaire d'infrastructures portuaires (quais ou gares maritimes) dans 21 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
Matane
Baie-Comeau
Godbout
Port-Menier
Harrington Harbour
Chevery
Saint-Augustin
Pakuashipi

ENGAGEMENTS DE LA STQ

La STQ se préoccupe grandement 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 a à cœur 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.

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.** Rappelons qu'en août 2012, les deux gares et les deux navires de la traverse Québec-Lévis ont été certifiés accessibles par l'organisme Kéroul, suivis, en novembre 2013, par les deux gares et les deux navires de la traverse Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola. En juin 2014, c'était au tour des deux gares et du navire de la traverse L'Isle-aux-Grues–Montmagny d'obtenir cette certification. Enfin, la traverse L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive a été certifiée partiellement accessible en mars 2016. La STQ souhaite étendre la certification Kéroul à l'ensemble de son réseau de traverses en service toute l'année et à certaines traverses saisonnières. 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 ses navires. Elle démontre également la volonté de la STQ de contribuer au développement d'une société plus inclusive.

Par ailleurs, la STQ poursuit ses **efforts de rapprochement avec sa clientèle handicapée**. Le sondage qu'elle réalise chaque année sur la satisfaction de ses usagers prévoit des questions ciblées à l'intention des personnes handicapées afin de mieux cerner leurs besoins. De plus, un comité analyse tous les commentaires sur le service formulés par les clients et détermine, le cas échéant, des actions correctrices à mettre en œuvre. Toute opinion relative à l'accès aux documents ou aux services offerts pour les personnes handicapées fait l'objet d'un recensement spécifique dans un registre particulier. Pour l'année 2015-2016, deux plaintes relatives à l'accessibilité ont été reçues :

- Une plainte a été formulée par une passagère concernant l'embarquement et le stationnement des véhicules des personnes handicapées à bord du traversier à L'Isle-aux-Coudres. La procédure a été révisée par la direction de la traverse pour mieux répondre aux besoins et les mesures prises garantissent dorénavant un accès adéquat à nos installations pour les véhicules de personnes handicapées.
- Une plainte concernait l'absence de toilettes adaptées aux personnes handicapées dans la nouvelle gare fluviale de Lévis. Après vérification, une erreur sur les pictogrammes a été relevée et la situation a été corrigée. Les toilettes adaptées sont désormais clairement identifiées dans la gare fluviale de Lévis.

Enfin, pour sensibiliser sa clientèle et ses employés aux réalités vécues par les personnes handicapées, la STQ a participé en juin 2015, pour la cinquième 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 le coordonnateur des services aux personnes handicapées. La page d'accueil du site Web de la STQ soulignait également cet événement.

GROUPE DE TRAVAIL

Coordonnateur

M. François Bertrand, vice-président à l'exploitation, 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.

Monsieur François Bertrand
Société des traversiers du Québec
250, rue Saint-Paul
Québec (Québec) G1K 9K9
Téléphone : 418 643-2019
Télécopie : 418 643-7308
Courriel : f.bertrand@traversiers.com

Groupe de travail

Le groupe de travail qui participe à la mise en œuvre du plan d'action est composé du coordonnateur et de six autres membres :

Champs d'activité	Nom et fonction du responsable
Gares et siège social.....	Claude Pelletier Technicien en génie civil
Navires	Cédric Ferland Technicien en architecture navale
Emploi et formation	Louis Brouard Directeur principal des ressources humaines
Diffusion de l'information.....	Maryse Brodeur Directrice principale des communications et du marketing
Achat de matériel adapté	Caroline Marier Directrice des approvisionnements
Technologies de l'information	David Nobert Directeur principal des technologies de l'information

IDENTIFICATION DES OBSTACLES ET NIVEAU DE PRIORITÉ DES INTERVENTIONS

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 handicapées³. 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 à capacité physique restreinte :

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

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.

³ Kéroul, Rapport de l'accessibilité aux personnes à capacité physique restreinte des gares fluviales de la Société des traversiers du Québec, octobre 2006.

BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2015-2016

En 2015-2016, 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 réalisées et ont été reportées à l'exercice suivant. Les actions réalisables uniquement sur demande et les actions continues ont été reconduites en 2016-2017.

La STQ participe depuis 2008 au programme de récupération des cartouches d'encre usagées de la Fondation Mira. En 2015-2016, elle a remis 60 cartouches à l'organisme, contribuant ainsi au financement de chiens-guides et de chiens d'assistance. À ce jour, c'est près de 900 cartouches qui ont été remises à la Fondation par la STQ.

Depuis l'élaboration de son premier plan d'action à l'égard des personnes handicapées en 2006, la STQ a mis en place près de 450 mesures dans le but de rendre ses documents et ses installations plus accessibles à cette clientèle et d'améliorer l'intégration d'employés handicapés.

Les différentes actions accomplies au cours de l'année 2015-2016 sont regroupées en six catégories, selon le type d'activité visé et l'obstacle identifié. Elles sont d'abord présentées sous forme de texte, puis synthétisées dans un tableau faisant ressortir les actions réalisées et reportées.

1. Accessibilité des gares maritimes aux personnes handicapées

La certification Kéroul des gares fluviales de L'Isle-Verte et de Notre-Dame-des-Sept-Douleurs était planifiée pour l'année 2015-2016. Cette action ayant dû être reportée à l'exercice suivant, la STQ a plutôt procédé à la certification des gares fluviales de L'Isle-aux-Coudres et de Saint-Joseph-de-la-Rive.

Le bas de la rampe d'accès à la gare de Saint-Joseph-de-la-Rive a été réparé et la rampe a été adaptée pour mieux répondre aux besoins de la clientèle handicapée.

Les aménagements recommandés par l'organisme Kéroul pour améliorer l'accessibilité des toilettes de la gare de Saint-Joseph-de-la-Rive ont été réalisés lorsqu'il y avait lieu. Les aménagements de même nature recommandés pour la gare de L'Isle-aux-Coudres lors de la certification de la traverse ont été reportés à l'année suivante.

Des améliorations à la signalisation ont été apportées à la traverse de Sorel-Tracy. Les espaces de stationnement et les entrées accessibles des gares sont désormais mieux identifiés.

L'aménagement des toilettes de la gare fluviale de Sorel-Tracy a été amélioré, conformément aux recommandations formulées par Kéroul lors de la certification de la traverse.

2. Accessibilité des navires aux personnes handicapées

La certification Kéroul du *NM Peter-Fraser*, en service à la traverse saisonnière de l'Île-Verte, était planifiée pour l'année 2015-2016. Cette action ayant dû être reportée à l'exercice suivant, la STQ a plutôt procédé à la certification du *NM Joseph-Savard* à la traverse L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive.

Les aménagements recommandés par l'organisme Kéroul pour améliorer l'accessibilité des toilettes du *NM Catherine-Legardeur* à la traverse de Sorel-Tracy et du *NM Joseph-Savard* à la traverse de L'Isle-aux-Coudres ont été réalisés lorsqu'il y avait lieu.

3. Accès à l'emploi

3.1. Difficulté d'évaluer les besoins d'aménagement de postes pour les employés handicapés

La Direction principale des ressources humaines rend un questionnaire disponible pour évaluer le processus d'intégration au travail des employés handicapés de la STQ. Il s'agit d'une action réalisable sur demande.

3.2. Majorité des emplois disponibles soumis à des exigences légales de capacité physique et mentale

Pour des motifs de sécurité (personnel navigant) ou en raison de la nature des tâches à accomplir (entretien, inspection, port de charges, etc.), la grande majorité des emplois disponibles à la STQ ne peuvent être occupés par des personnes handicapées. Seuls quelques postes, essentiellement administratifs, permettent l'embauche de personnes handicapées. Afin de promouvoir l'intégration au travail de cette main-d'œuvre, la STQ transmet les offres d'emploi auxquelles les personnes handicapées peuvent postuler au Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées (ROSEPH).

3.3. Postes de travail non adaptés aux employés handicapés

Lorsque du personnel handicapé est embauché pour des fonctions administratives, le coordonnateur en santé et sécurité au travail voit à l'installation de postes de travail ergonomiques et adaptés.

Par ailleurs, la Direction principale des technologies de l'information fournit, sur demande, des outils et du matériel informatiques adaptés aux besoins des employés handicapés (clavier en braille, logiciel de grossissement de l'affichage, synthèse vocale, etc.).

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

4.1. Recensement des passagers ayant besoin d'assistance en cas de situation d'urgence

La STQ a mis en place à bord de ses navires un registre des personnes ayant déclaré avoir besoin d'aide ou de soins particuliers dans une situation d'urgence, conformément au Règlement sur les exercices d'incendie et d'embarcation. Les passagers déclarant avoir besoin d'une assistance particulière font l'objet d'une prise en charge spécifique en cas d'évacuation ou de déploiement de mesures d'urgence.

4.2. Manque de formation du personnel pouvant être amené à porter assistance à une personne handicapée en faisant la demande

À la traverse de Matane, la formation de base du personnel en contact direct avec la clientèle inclut les principes d'assistance aux personnes handicapées. Dans les autres traverses du réseau, une formation spécifique est donnée à ce personnel. Différents organismes ont formé les employés au fil des ans (Kéroul, Association sectorielle transport et entreposage). Afin d'uniformiser et de systématiser la formation du personnel susceptible d'assister les personnes handicapées, le programme de formation doit être réévalué par la Direction principale des ressources humaines, en collaboration avec le coordonnateur des services aux personnes handicapées. Cette réévaluation avait été reportée à l'année 2016-2017.

5. Diffusion de l'information

5.1. Difficulté pour les personnes handicapées d'accéder aux publications et aux documents de la STQ en format adapté

Conformément à ses obligations légales, la STQ produit gratuitement ses publications en format adapté, sur demande.

Par ailleurs, la mention « Disponible en format adapté sur demande » figure désormais sur les documents officiels publiés par la STQ (rapport annuel de gestion, plan d'action à l'égard des personnes handicapées, etc.).

5.2. Difficulté pour la STQ de connaître les besoins et les attentes de sa clientèle handicapée

Des questions ciblées à l'intention des personnes handicapées sont prévues dans le sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle.

De plus, la STQ tient 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.

5.3. Manque d'information de la clientèle handicapée lors de modifications de service à la traverse Québec-Lévis

La STQ transmet désormais 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 à mobilité réduite (passerelle hors service, etc.).

5.4. 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

La STQ fait mention des mesures prises dans son plan d'action à l'égard des personnes handicapées dans son rapport annuel de gestion. Le plan d'action est par ailleurs publié sur son site Web et envoyé par courriel à l'ensemble du personnel.

Lorsqu'une traverse est certifiée accessible par Kéroul, l'information est diffusée sur le site Web de la STQ et dans les brochures des horaires et tarifs.

En 2015-2016, la STQ a de nouveau participé à la Semaine québécoise des personnes handicapées afin de sensibiliser son personnel et sa clientèle aux réalités vécues par les personnes handicapées.

Enfin, la STQ inclut des illustrations montrant des personnes handicapées dans différentes publications imprimées ou électroniques, afin d'informer le public qu'elle offre des services accessibles à cette clientèle.

5.5. Difficulté pour les personnes handicapées d'accéder aux informations contenues dans le site Web de la STQ

Afin de continuer d'assurer l'accès de son site Web aux personnes handicapées, la STQ veille à ce que toute nouvelle page ou fonctionnalité créée réponde au Standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01) adopté par le gouvernement du Québec.

6. Mesures organisationnelles d'accessibilité

6.1. 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

La STQ a maintenu le principe de gratuité pour l'accompagnateur d'une personne handicapée ayant acquitté son droit de passage normal.

6.2. Respect des normes d'accessibilité lors de la construction ou de la rénovation de navires ou d'infrastructures

Respectueuse de la réglementation en vigueur, la STQ observe les normes d'accessibilité dans ses projets de construction ou de rénovation de navires ou d'infrastructures.

6.3. Manque de sensibilisation de la STQ à l'approvisionnement accessible

La notion d'approvisionnement accessible est prise en compte par la Direction des approvisionnements de la STQ, qui dispose d'une documentation de référence et est abonnée au bulletin *L'Approvisionnement accessible* de l'Office des personnes handicapées du Québec.

6.4. Manque de suivi de la réalisation des mesures du plan d'action à l'égard des personnes handicapées de la STQ

Les membres du groupe de travail se réunissent chaque semestre afin d'assurer le suivi des actions du plan et de proposer de nouvelles mesures pour les plans futurs.

6.5. Autres

En 2015-2016, la STQ a continué de participer au programme de récupération des cartouches d'encre usagées de la Fondation Mira, contribuant ainsi au financement de chiens-guides et de chiens d'assistance. Le projet pilote de récupération de matériel informatique usagé n'ayant finalement pas été mis en place par la Fondation Mira, la STQ n'a pu y participer comme elle l'avait prévu.

Tableau-synthèse des mesures réalisées en 2015-2016

Mesures	Réalisées en 2015-2016	Reportées en 2016-2017
Procéder à la certification Kéroul de la traverse de l'Île-Verte (gares et navire)		X
Procéder à la certification Kéroul de la traverse de L'Isle-aux-Coudres (gares et navire)	X	
Procéder à la réfection de la rampe d'accès à la gare fluviale de Saint-Joseph-de-la-Rive	X	
Améliorer l'aménagement des toilettes dans la gare fluviale de Saint-Joseph-de-la-Rive	X	
Améliorer l'aménagement des toilettes dans la gare fluviale de L'Isle-aux-Coudres		X
Améliorer l'identification des espaces de stationnement et des entrées accessibles aux gares fluviales de Sorel-Tracy et de Saint-Ignace-de-Loyola	X	
Améliorer l'aménagement des toilettes dans la gare fluviale de Sorel-Tracy	X	
Améliorer l'aménagement des toilettes à bord du <i>NM Catherine-Legardeur</i>	X	
Améliorer l'aménagement des toilettes à bord du <i>NM Joseph-Savard</i>	X	
Rendre disponible, sur demande, un questionnaire pour évaluer le processus d'intégration au travail des employés handicapés de la STQ	X	
Informar le Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées (ROSEPH) des postes disponibles pouvant être occupés par des personnes handicapées	X	
Prévoir, sur demande, des postes de travail ergonomiques et adaptés pour les personnes handicapées	X	

Mesures	Réalisées en 2015-2016	Reportées en 2016-2017
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.)	X	
Mettre en place, à bord des navires, un registre des personnes ayant déclaré avoir besoin d'aide ou de soins particuliers dans une situation d'urgence	X	
Réévaluer le programme de formation des employés susceptibles de venir en aide aux personnes handicapées afin d'uniformiser et de systématiser leur formation		X
Produire gratuitement, sur demande, les publications de la STQ en format adapté	X	
Insérer la mention « Disponible en format adapté sur demande » dans les documents officiels publiés par la STQ	X	
Inclure des questions ciblées à l'intention des personnes handicapées dans le sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle	X	
Tenir 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	X	
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 à mobilité réduite (passerelle hors service, etc.)	X	
Diffuser le plan d'action à l'égard des personnes handicapées	X	
Faire connaître la certification Kéroul des traverses	X	

Mesures	Réalisées en 2015-2016	Reportées en 2016-2017
Sensibiliser le personnel et la clientèle en participant à la Semaine québécoise des personnes handicapées	X	
Inclure des illustrations montrant des personnes handicapées dans certaines publications de la STQ	X	
Maintenir les normes d'accessibilité en vigueur dans le site Web de la STQ, en vue de faciliter son utilisation par les personnes handicapées	X	
Maintenir la gratuité pour l'accompagnateur d'une personne handicapée lorsque sa situation le justifie	X	
Respecter les normes d'accessibilité dans les projets de construction ou de rénovation de navires ou d'infrastructures	X	
Sensibiliser la STQ à l'approvisionnement accessible	X	
Assurer le suivi des mesures du plan d'action à l'égard des personnes handicapées par des rencontres semestrielles du groupe de travail	X	
Poursuivre la participation au programme de récupération des cartouches d'encre usagées de la Fondation Mira	X	

MESURES À RÉALISER EN 2016-2017

En 2016-2017, la STQ entend réaliser des actions relatives à différents volets d'activité : navires, gares, accès à l'emploi et formation, diffusion de l'information, etc. L'accès aux transports en commun étant indispensable à l'intégration scolaire, professionnelle et sociale de tous, la STQ poursuivra ses efforts en vue de faciliter les déplacements des personnes handicapées.

Certaines mesures dont la réalisation était initialement prévue en 2015-2016 ont dû être reportées au présent exercice. D'autres sont réalisables uniquement sur demande ou appliquées de manière continue et seront reconduites en 2016-2017.

Les mesures à réaliser au cours de l'année 2016-2017 sont regroupées en six catégories, selon le type d'activité visé et l'obstacle identifié. Elles sont d'abord présentées sous forme de texte, puis synthétisées dans des tableaux précisant le responsable de chaque action.

1. Accessibilité des gares maritimes aux personnes handicapées

À la suite de la certification Kéroul de la traverse L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive, l'aménagement des toilettes de la gare fluviale de L'Isle-aux-Coudres sera amélioré pour en accroître l'accessibilité.

Par ailleurs, la STQ procédera à la certification Kéroul des gares fluviales de L'Isle-Verte et de Notre-Dame-des-Sept-Douleurs afin de valider leur accessibilité aux passagers à mobilité réduite.

2. Accessibilité des navires aux personnes handicapées

La STQ procédera à la certification Kéroul du *NM Peter-Fraser*, en service à la traverse saisonnière de l'Île-Verte, afin de valider son accessibilité aux passagers à mobilité réduite.

3. Accès à l'emploi

3.1. Difficulté d'évaluer les besoins d'aménagement de postes pour les employés handicapés

La Direction principale des ressources humaines continuera de rendre un questionnaire disponible pour évaluer le processus d'intégration au travail des employés handicapés de la STQ. Il s'agit d'une action réalisable sur demande.

3.2. Majorité des emplois disponibles soumis à des exigences légales de capacité physique et mentale

Pour des motifs de sécurité (personnel navigant) ou en raison de la nature des tâches à accomplir (entretien, inspection, port de charges, etc.), la grande majorité des emplois disponibles à la STQ ne peuvent être occupés par des personnes handicapées. Seuls quelques postes, essentiellement administratifs, permettent l'embauche de personnes handicapées. Afin de promouvoir l'intégration au travail de cette main-d'œuvre, la STQ transmettra les offres d'emploi auxquelles les personnes handicapées peuvent postuler au Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées (ROSEPH).

3.3. Postes de travail non adaptés aux employés handicapés

Lors de l'embauche de personnel handicapé, le coordonnateur en santé et sécurité au travail verra à l'installation de postes de travail ergonomiques et adaptés.

Par ailleurs, la Direction principale des technologies de l'information fournira des outils et du matériel informatiques adaptés aux besoins des employés handicapés (clavier en braille, logiciel de grossissement de l'affichage, synthèse vocale, etc.).

Ces actions sont réalisables sur demande.

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

4.1. Manque de formation du personnel pouvant être amené à porter assistance à une personne handicapée en faisant la demande

À la traverse de Matane, la formation de base du personnel en contact direct avec la clientèle inclut les principes d'assistance aux personnes handicapées. Dans les autres traverses du réseau, une formation spécifique est donnée à ce personnel. Différents organismes ont formé les employés au fil des ans (Kéroul, Association sectorielle transport et entreposage). Afin d'uniformiser et de systématiser la formation du personnel susceptible d'assister les personnes handicapées, le programme de formation sera réévalué par la Direction principale des ressources humaines, en collaboration avec le coordonnateur des services aux personnes handicapées.

5. Diffusion de l'information

5.1. Difficulté pour les personnes handicapées d'accéder aux publications et aux documents de la STQ en format adapté

Conformément à ses obligations légales, la STQ fournira gratuitement ses publications en format adapté, sur demande.

Par ailleurs, la mention « Disponible en format adapté sur demande » figure désormais sur les documents officiels publiés par la STQ (rapport annuel de gestion, plan d'action à l'égard des personnes handicapées, etc.).

5.2. Difficulté pour la STQ de connaître les besoins et les attentes de sa clientèle handicapée

Comme les années précédentes, des questions ciblées à l'intention des personnes handicapées figureront dans le sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle.

De plus, la STQ continuera de tenir 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.

5.3. 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

La STQ veillera à faire mention des mesures prises dans son plan d'action à l'égard des personnes handicapées dans son rapport annuel de gestion. Le plan d'action sera par ailleurs publié sur son site Web et envoyé par courriel à l'ensemble du personnel.

Lors de la certification d'une traverse par l'organisme Kéroul, l'information sera diffusée sur le site Web de la STQ et dans les brochures des horaires et tarifs.

La STQ s'engage à participer de nouveau à la Semaine québécoise des personnes handicapées afin de sensibiliser son personnel et sa clientèle aux réalités vécues par les personnes handicapées.

La STQ continuera d'inclure des illustrations montrant des personnes handicapées dans différentes publications imprimées ou électroniques, afin d'informer le public qu'elle offre des services accessibles à cette clientèle.

Enfin, la STQ transmettra 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 à mobilité réduite (passerelle hors service, etc.).

5.4. Difficulté pour les personnes handicapées d'accéder aux informations contenues dans le site Web de la STQ

Afin de maintenir l'accès de son site Web aux personnes handicapées, la STQ veillera à ce que toute nouvelle page ou fonctionnalité créée réponde au Standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01) adopté par le gouvernement du Québec.

6. Mesures organisationnelles d'accessibilité

6.1. 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

La STQ maintiendra le principe de gratuité pour l'accompagnateur d'une personne handicapée ayant acquitté son droit de passage normal.

6.2. Respect des normes d'accessibilité lors de la construction ou de la rénovation de navires ou d'infrastructures

Respectueuse de la réglementation en vigueur, la STQ continuera d'observer les normes d'accessibilité dans ses projets de construction ou de rénovation de navires ou d'infrastructures.

6.3. Manque de sensibilisation de la STQ à l'approvisionnement accessible

La notion d'approvisionnement accessible sera prise en compte par la Direction des approvisionnements de la STQ. Disposant d'une documentation de référence, la Direction est aussi abonnée au bulletin *L'Approvisionnement accessible*, publié par l'Office des personnes handicapées du Québec.

6.4. Manque de suivi de la réalisation des mesures du plan d'action à l'égard des personnes handicapées de la STQ

Les membres du groupe de travail se réuniront chaque semestre afin d'assurer le suivi des actions du plan et de proposer de nouvelles mesures pour les plans futurs.

6.5. Autres

En 2016-2017, la STQ poursuivra sa participation au programme de récupération des cartouches d'encre usagées de la Fondation Mira, contribuant ainsi au financement de chiens-guides et de chiens d'assistance.

Tableaux-synthèses des mesures à réaliser en 2016-2017

Tableau 1 – Accessibilité des gares maritimes aux personnes handicapées

Obstacles	Mesures à réaliser	Responsables
Aménagement des toilettes dans la gare fluviale de L'Isle-aux-Coudres	Mettre en place les mesures d'amélioration de l'accessibilité des toilettes de la gare fluviale de L'Isle-aux-Coudres recommandées par Kéroul lors de la certification de la traverse, lorsqu'il y a lieu	Traverse de L'Isle-aux-Coudres
Accessibilité des gares de la traverse de l'Île-Verte	Procéder à la certification Kéroul des gares fluviales de L'Isle-Verte et de Notre-Dame-des-Sept-Douleurs afin de valider leur accessibilité aux passagers à mobilité réduite	Coordonnateur des services aux personnes handicapées

Tableau 2 – Accessibilité des navires aux personnes handicapées

Obstacle	Mesure à réaliser	Responsable
Accessibilité du navire de la traverse de l'Île-Verte	Procéder à la certification Kéroul du <i>NM Peter-Fraser</i> , en service à la traverse saisonnière de l'Île-Verte, afin de valider son accessibilité aux passagers à mobilité réduite	Coordonnateur des services aux personnes handicapées

Tableau 3 – Accès à l'emploi

Obstacles	Mesures à réaliser	Responsables
Difficulté d'évaluer les besoins d'aménagement de postes pour les employés handicapés	Continuer de rendre disponible, sur demande, un questionnaire pour évaluer le processus d'intégration au travail des employés handicapés de la STQ	Direction principale des ressources humaines
Majorité des emplois disponibles soumis à des exigences légales de capacité physique et mentale	Informier le Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées (ROSEPH) des postes disponibles pouvant être occupés par des personnes handicapées	Direction principale des ressources humaines
Postes de travail non adaptés aux employés handicapés	Prévoir, sur demande, des postes de travail ergonomiques et adaptés pour les personnes handicapées	Coordonnateur en santé et sécurité au travail
	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.)	Direction principale des technologies de l'information

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

Obstacle	Mesure à réaliser	Responsable
Manque de formation du personnel pouvant être amené à porter assistance à une personne handicapée en faisant 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	Direction principale des ressources humaines

Tableau 5 – Diffusion de l'information

Obstacles	Mesures à réaliser	Responsables
Difficulté pour les personnes handicapées d'accéder aux publications et aux documents de la STQ en format adapté	Produire gratuitement, sur demande, les publications de la STQ en format adapté Insérer la mention « Disponible en format adapté sur demande » dans les documents officiels publiés par la STQ	Direction principale des communications et du marketing
Difficulté pour la STQ de connaître les besoins et les 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	Direction principale des communications et du marketing Vice-présidence à l'exploitation

Obstacles	Mesures à réaliser	Responsables
<p>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</p>	<p>Faire référence au plan d'action à l'égard des personnes handicapées dans le rapport annuel de gestion de la STQ</p> <p>Rendre le plan d'action disponible sur le site Web de la STQ et l'envoyer par courriel à l'ensemble du personnel</p> <p>Diffuser la certification Kéroul des traverses sur le site Web de la STQ et dans les brochures des horaires et tarifs</p> <p>Participer à la Semaine québécoise des personnes handicapées afin de sensibiliser le personnel et la clientèle aux réalités vécues par les personnes handicapées</p> <p>Continuer d'inclure des illustrations montrant des personnes handicapées dans certaines publications de la STQ</p> <p>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 à mobilité réduite (passerelle hors service, etc.)</p>	<p>Direction principale des communications et du marketing</p>
<p>Difficulté pour les personnes handicapées d'accéder aux informations contenues dans le site Web de la STQ</p>	<p>Maintenir les normes d'accessibilité en vigueur (SGQRI 008-01) dans le site Web de la STQ, en vue de faciliter son utilisation par les personnes handicapées</p>	<p>Direction principale des communications et du marketing</p>

Tableau 6 – Mesures organisationnelles d’accessibilité

Obstacles	Mesures à réaliser	Responsables
Coûts reliés à la présence d’un accompagnateur lors des déplacements d’une personne handicapée	Maintenir le principe de gratuité pour l’accompagnateur d’une personne handicapée ayant acquitté son droit de passage normal	Coordonnateur des services aux personnes handicapées
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	Vice-présidence aux immobilisations
Manque de sensibilisation de la STQ à l’approvisionnement accessible	Prendre en compte la notion d’approvisionnement accessible	Direction des approvisionnements
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	Coordonnateur des services aux personnes handicapées
Autres	Poursuivre la participation au programme de récupération des cartouches d’encre usagées de la Fondation Mira	Coordonnateur des services aux personnes handicapées

