

S O C I É T É   D E S   T R A V E R S I E R S   D U   Q U É B E C



2012 - 2013

# P L A N   D ' A C T I O N

À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES



Société  
des traversiers

Québec



## **SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC**

# **PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2012-2013**

**Juillet 2012**

## Table des matières

---

Introduction .....	3
Portrait de la Société .....	4
Mission .....	4
Historique .....	4
Créneaux d'activité .....	4
Réseau .....	5
Ressources humaines .....	5
Actifs .....	5
<i>Flotte</i> .....	5
<i>Terminaux incluant les gares</i> .....	6
Engagement de la Société .....	7
Équipe de travail .....	8
Coordonnateur .....	8
Groupe de travail .....	8
Identification des obstacles .....	9
Niveaux de priorité des obstacles .....	10
Bilan des mesures réalisées en 2011-2012 .....	11
Bilan des mesures réalisées sur les navires .....	12
Bilan des mesures réalisées pour l'accès à l'emploi et à la formation .....	12
Bilan des mesures réalisées pour la diffusion de l'information .....	13
Bilan des mesures réalisées pour les approvisionnements et les finances .....	13
Bilan des mesures réalisées pour les technologies de l'information .....	14
Bilan des mesures réalisées pour l'interconnexion pour le transport adapté .....	14
Bilan des mesures réalisées par le comité interne .....	15
Mesures à réaliser en 2012-2013 .....	16

# **Société des traversiers du Québec**

## **PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES**

### **INTRODUCTION**

Dans ce plan d'action, la Société des traversiers du Québec (STQ) présente les mesures qu'elle entend mettre en place au cours de l'exercice financier 2012-2013 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* (2004).

L'année écoulée a permis la finalisation des aménagements des gares et des navires, commencés en 2007 suite aux recommandations émises par l'organisme Kéroul. Dans les 5 traverses opérées par la Société, partout où des travaux ont été possibles, les installations ont été rendues accessibles aux personnes handicapées. Afin de faciliter les déplacements, la Société a par ailleurs formé du personnel à l'assistance aux personnes handicapées dans chaque traverse. Enfin, une entente sur l'interconnexion des services de transport adapté du territoire de la Communauté métropolitaine de Québec est en place à la traverse Québec-Lévis jusqu'au 31 décembre 2012.

Dans les années à venir, la Société poursuivra dans cette voie lors des rénovations ou constructions de navires et de gares, afin de respecter les normes d'accessibilité.

Ce nouveau plan d'action couvre une période de 12 mois, comprise entre le 1<sup>er</sup> avril 2012 et le 31 mars 2013, qui correspond à l'exercice financier de la Société.

# PORTRAIT DE LA SOCIÉTÉ

## Mission

La mission de la Société consiste à assurer la mobilité des personnes et des marchandises en offrant des services de transport maritime de qualité, sécuritaires et fiables, favorisant ainsi l'essor social, économique et touristique du Québec.

Le développement social et économique des régions qu'elle dessert ainsi que l'équité dans l'accessibilité et la disponibilité des services sont pour la STQ des préoccupations fondamentales.

## Historique

La Société 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. Par la suite, la STQ a de nouveau été appelée à prendre la relève de l'entreprise privée. C'est ainsi qu'entre 1976 et 1981, la Société a pris en charge les traverses de Matane–Baie-Comeau–Godbout, L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive, Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola, Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine et L'Isle-aux-Grues–Montmagny.

En 1993, le gouvernement du Québec a demandé à la Société de prendre en charge la gestion du contrat d'exploitation de la traverse Rivière-du-Loup–Saint-Siméon et celui de la traverse Île d'Entrée–Cap-aux-Meules, de même que la propriété de diverses installations terrestres appartenant au ministère des Transports du Québec (MTQ), installations qui étaient nécessaires à l'exploitation des traverses dont la responsabilité incombait à la STQ.

En 2000, la Société s'est vue confier la gestion de diverses installations terrestres publiques appartenant jusqu'alors au gouvernement canadien.

En 2009, le réseau de traverses de la Société s'est diversifié et étendu avec le transfert de la gestion de cinq nouvelles traverses et dessertes auparavant gérées par le ministère des Transports du Québec. De plus, des contrats de services aériens lui ont été transférés pour assurer un service de relève à certaines traverses.

## Créneaux d'activité

En tant qu'organisme public, la Société est un agent de développement économique, social et touristique par le biais des liaisons maritimes qu'elle assure. Ainsi, la STQ permet de :

- Désenclaver les populations insulaires
- Lier deux tronçons d'une même route nationale
- Favoriser le transport interurbain et urbain
- Contribuer à désengorger des routes nationales



## Réseau

La STQ exploite cinq traverses en service à 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

De plus, elle gère en partenariat six traverses maritimes et deux dessertes maritimes en service saisonnier :

Traverse L'Isle-aux-Grues–Montmagny  
Traverse Rivière-du-Loup–Saint-Siméon  
Traverse L'Isle-Verte–Notre-Dame-des-Sept-Douleurs  
Traverse île d'Entrée–Cap-aux-Meules  
Traverse Harrington Harbour-Chevery  
Traverse de la Rivière Saint-Augustin  
Desserte maritime de l'île d'Anticosti et de la Basse-Côte-Nord  
Desserte maritime des Îles-de-la-Madeleine

## Ressources humaines

L'effectif de la Société compte un effectif de 488 équivalents temps complet et sa masse salariale atteint 30,7 M\$<sup>1</sup>.

## Actifs

### *Flotte*

La flotte de la STQ est composée de 13 navires. Les huit traversiers suivants sont actifs à longueur d'année :

Traverse de Sorel-Tracy  
*N.M. Catherine-Legardeur* et *N.M. Lucien-L.*  
Traverse de Québec  
*N.M. Alphonse-Desjardins* et *N.M. Lomer-Gouin*  
Traverse de L'Isle-aux-Coudres  
*N.M. Joseph-Savard*  
Traverse de Tadoussac  
*N.M. Jos-Deschênes* et *N.M. Armand-Imbeau*  
Traverse de Matane  
*N.M. Camille-Marcoux*

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

*N.M. Radisson*  
*N.M. Félix-Antoine-Savard*

---

<sup>1</sup> Source : Rapport annuel de gestion 2011-2012

Traverse L'Isle-aux-Grues–Montmagny

*N.M. Grue-des-Îles* assure le service d'avril à décembre.

Traverse Île d'Entrée–Cap-aux-Meules

*N.M. Ivan-Quinn* est en service de mai à décembre.

Traverse Harrington Harbour–Chevery

*N.M. Mécatina II* est affecté au transport des marchandises entre avril et janvier.

Traverse de la rivière Saint-Augustin

Aéronef en construction pour le transport des passagers

Traverse L'Isle-Verte–Notre-Dame-des-Sept-Douleurs

Navire en construction

*Terminaux incluant les gares*

La STQ est propriétaire de 18 terminaux et quais :

Sorel-Tracy

Saint-Ignace-de-Loyola

Québec

Lévis

Montmagny

L'Isle-aux-Grues

Saint-Joseph-de-la-Rive

L'Isle-aux-Coudres

Tadoussac

Baie-Sainte-Catherine

Saint-Siméon

Rivière-du-Loup

Matane

Baie-Comeau

Godbout

Port-Menier

Saint-Laurent (Île d'Orléans)

Chevery (Basse-Côte-Nord)

## ENGAGEMENT DE LA STQ

Au cours des dernières années, plusieurs mesures visant la réduction, l'élimination et la prévention des obstacles à l'intégration des personnes handicapées ont été mises en place afin de respecter les préoccupations de la Société quant à l'équité de l'accessibilité des cinq services de traversier qu'elle exploite à l'année pour l'ensemble de la population. Depuis l'exercice 2006-2007, la STQ encadre ses interventions dans un plan d'action.

Pour atteindre ses objectifs, la Société s'appuie sur l'expertise de ses employés et sur la collaboration de ses partenaires. Elle privilégie les valeurs suivantes qui guident son action dans sa gestion quotidienne pour :

- **La qualité du service**
  - Améliorer de façon continue la qualité des services offerts
  - Permettre à ses clients d'exprimer leur opinion sur les services par l'intermédiaire d'un formulaire appelé « Opinion sur les services »
  - Mesurer la satisfaction de la clientèle par un sondage annuel
  - Améliorer les services et les processus au meilleur coût possible
- **Le respect des personnes**
  - Assurer la sécurité de la clientèle et du personnel
  - Traiter avec égard la clientèle et le personnel
  - Prendre les mesures nécessaires pour que les employés ayant des limitations ou des incapacités aient accès facilement à leur poste de travail et disposent du matériel adapté à la réalisation de leurs tâches
- **L'esprit de créativité et le partenariat**
  - Miser sur l'expertise et le savoir-faire du personnel et de ses partenaires
  - Encourager et reconnaître l'innovation et les initiatives
  - Favoriser le développement du personnel

Dans le cadre du présent plan d'action, **la Société prend l'engagement de se rapprocher de sa clientèle ayant des limitations afin de prendre en compte ses demandes et trouver des solutions adaptées.**

À cet effet, la Société analyse toutes les opinions sur les services émises par ses clients dans le cadre d'un Comité service-clients. Ce comité étudie tous les commentaires et identifie, le cas échéant, de nouvelles actions à mettre en œuvre. Toute opinion relative à l'accès aux documents et aux services offerts pour les personnes handicapées fait l'objet d'un décompte spécifique dans un registre dédié. Par ailleurs, la Société prévoit des questions ciblées pour sa clientèle handicapée lors du sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle. Pour l'année 2011-2012, **deux plaintes relatives à l'accessibilité** ont été reçues. L'une concernait le déneigement d'une rampe d'accès, les consignes ont été rappelées au déneigeur et la situation ne s'est pas reproduite. L'autre concernait l'accessibilité des toilettes sur le *N.M. Félix-Antoine-Savard*, la cliente n'avait pas remarqué la présence d'un ascenseur pour accéder au pont des passagers. Elle a été invitée à solliciter l'assistance du personnel lors de sa prochaine traversée.



## ÉQUIPE DE TRAVAIL

### Coordonnateur

M. François Bertrand, vice-président à l'exploitation, agit à titre de coordonnateur du groupe de travail concernant les services aux personnes handicapées. Il est responsable de la production, de la diffusion et de la mise en œuvre du 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.gouv.qc.ca](mailto:f.bertrand@traversiers.gouv.qc.ca)

### Groupe de travail

Le groupe de travail participant à la mise en œuvre du plan d'action est composé de sept membres incluant le coordonnateur :

Champs d'activités	Nom et fonction du responsable
Gares et siège social.....	Claude Pelletier Technicien en génie civil
Navires .....	René Lebrun Analyste technique maritime
Emploi et formation .....	Daniel Busque Directeur des ressources humaines
Diffusion de l'information .....	Maryse Brodeur Directrice des communications et du marketing
Achat de matériel adapté .....	Christian Beaulieu Chef du service de l'approvisionnement
Technologies de l'information .....	Jonathan Kelly Directeur des technologies de l'information

## IDENTIFICATION DES OBSTACLES

### Navires

En octobre 2006, la Société a mandaté une firme spécialisée (Kéroul) afin de dresser un inventaire des obstacles particuliers à chaque navire, de regrouper les actions à réaliser et de leur attribuer une cote de priorité afin de permettre un accès total à nos installations aux personnes handicapées. Toutefois, un obstacle majeur a rapidement été identifié : la réglementation de Transports Canada relative aux normes de construction des navires. Cette réglementation engendre des obstacles qui se traduisent inévitablement par certaines restrictions, par exemple :

- la hauteur du seuil des portes
- l'embrasure des portes extérieures
- la fermeture étanche des portes extérieures
- la pente de certains escaliers

### Emploi et formation

La Loi de 2001 sur la marine marchande et ses règlements, les normes édictées par Transports Canada de même que les exigences supplémentaires requises par la Société encadrent le processus d'embauche du personnel. Les principaux obstacles à l'intégration en emploi sont :

- les qualifications demandées pour le personnel breveté opérant sur les navires
- l'accroissement des exigences reliées à la sécurité du personnel et des passagers pour l'ensemble du personnel breveté et non breveté

### Diffusion de l'information

La Société n'ayant à ce jour reçu aucune demande qui pourrait lui servir de modèle afin de préparer de l'information sur des supports adéquats, elle ne peut que prévoir des réponses et ne les mettra en œuvre que lorsque la situation l'exigera. La Société s'engage donc à colliger les demandes d'information qui lui seraient adressées.

### Achat de matériel adapté

Concernant l'achat de matériel adapté, les obstacles ne peuvent être identifiés avant que les demandes de biens et services soient formulées. À ce jour, aucune demande n'a été formulée. Les démarches avec les fournisseurs risquent d'être plus complexes, nécessitant plus de temps pour réaliser l'achat du bien ou du service.

## NIVEAUX DE PRIORITÉ DES OBSTACLES

Les critères qui déterminent le niveau de priorité des actions à entreprendre afin d'atteindre les objectifs du plan d'action de la Société sont les mêmes pour chaque mesure présentée.

Il s'agit des quatre critères suivants :

- Adaptation requise pour des raisons de sécurité. Éliminer tout risque d'accident pouvant découler d'un aménagement ou d'un équipement non conforme
- Nombre de passagers ou d'employés handicapés pouvant être incommodés par un obstacle
- Nature et importance des inconvénients découlant de l'obstacle
- Coût de l'atténuation ou de l'élimination de l'obstacle au regard de la notion de mesures correctives ou d'accompagnement

## **BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2011-2012**

La Société a poursuivi ses efforts en matière d'accessibilité de ses installations aux personnes handicapées. Elle a ainsi réalisé 90 % des mesures prévues au plan d'action 2011-2012.

Les actions non réalisées ou partiellement réalisées sont reconduites dans le présent plan et feront l'objet d'un suivi particulier. Les actions réalisables à la demande sont également reconduites.

Tous les travaux prévus de mise aux normes des navires identifiés ont été réalisés.

Une liste détaillée des actions réalisées au cours de l'année écoulée figure ci-après.

Depuis la mise en place de son premier plan en 2006, la Société a réalisé plus de 300 actions dans le but d'améliorer l'accessibilité de ses gares, de ses navires et de son siège social, ou pour faciliter l'intégration d'employés handicapés.

## MESURES RÉALISÉES EN 2011-2012

### Navires

Navire	Mesure réalisée
<i>N.M. Grue-des-Îles</i>	Signalisation complétée

## MESURES RÉALISÉES EN 2011-2012

### Accès à l'emploi et formation

Sujet	Mesures réalisées
Accès à l'emploi	Des postes de travail ergonomiques et adaptés pour l'emploi des personnes ayant des limitations sont prêts à être installés, sur demande
	Un questionnaire pour évaluer le processus d'intégration au travail des employés de la STQ identifiés comme personnes handicapées est disponible, sur demande
Formation	Le personnel est régulièrement sensibilisé aux principes d'assistance aux personnes handicapées
	Le personnel entrant est sensibilisé aux principes d'assistance aux personnes handicapées

## MESURES RÉALISÉES EN 2011-2012

### Diffusion de l'information

Mesures réalisées	
	Un registre des plaintes reçues et traitées et des mesures d'accommodement prises relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées est disponible (dans le cadre du Comité service-clients)
	Les publications de la STQ en gros caractères et sans tableau sont disponibles pour consultation, sur demande
	Des illustrations montrant des personnes handicapées ou à mobilité restreinte ont été insérées dans le Rapport annuel de gestion.
	Tous les dépliants de tarifs et horaires comportent une mention invitant les personnes handicapées à s'identifier à leur arrivée à la traverse

## MESURES RÉALISÉES EN 2011-2012

### Approvisionnements et Finances

Mesures réalisées	
	Le personnel est régulièrement sensibilisé à l'achat de biens provenant d'entreprises employant du personnel handicapé
	Lorsque pertinent, le critère d'accessibilité aux personnes handicapées est précisé dans les appels d'offre
	Sur demande, le coût relatif à la mise en œuvre du présent plan d'action peut être calculé



## MESURES RÉALISÉES EN 2011-2012

### Technologies de l'information

Mesures réalisées	
	Le principe d'une meilleure accessibilité du site internet aux personnes handicapées a été pris en compte pour la prochaine refonte de l'outil. Le respect des normes en la matière a été précisé dans l'appel d'offres
	Des outils informatiques adaptés aux besoins du personnel handicapé sont disponibles sur demande (clavier en braille, synthèse vocale, logiciel de grossissement de l'image...)

## MESURES RÉALISÉES EN 2011-2012

### Interconnexion pour le transport adapté sur le territoire de la CMQ

Sujet	Mesures réalisées
	La gratuité pour les accompagnateurs a été maintenue, lorsque justifié
	La Société a participé aux divers comités sur le transport adapté du territoire regroupant la Communauté métropolitaine de Québec, la Municipalité régionale de comté de La Jacques-Cartier, la Municipalité régionale de comté de La Côte-de-Beaupré et la Municipalité régionale de comté de l'Île-d'Orléans

## MESURES RÉALISÉES EN 2011-2012

### Comité interne

Sujet	Mesures réalisées
	Le personnel et la clientèle ont été sensibilisés aux réalités vécues par les personnes handicapées en participant à la Semaine québécoise des personnes handicapées
	Des rencontres semestrielles du comité de travail sur le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées sont organisées pour assurer le suivi des actions
	Des échanges ont lieu avec l'Office des personnes handicapées du Québec en vue du sondage estival sur la satisfaction des personnes handicapées à l'égard de nos services

## MESURES À RÉALISER EN 2012-2013

### Navires

Un navire est actuellement en construction pour la traverse L'Isle-Verte–Notre-Dame-des-Sept-Douleurs. Par ailleurs, la construction des 2 navires qui seront affectés à la traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine commencera en 2012. Les normes d'accessibilité ont été précisées dans les devis de construction, lorsque pertinent.

### Siège social

	Ajouter à la procédure d'évacuation existante une section relative à l'évacuation des personnes handicapées
--	---

### Accès à l'emploi et formation

Emploi	Évaluer par un questionnaire le processus d'intégration au travail des employés de la STQ identifiés comme personnes handicapées
	Informersystématiquement l'organisme de services spécialisés en main d'œuvre pour les personnes handicapées des postes disponibles lors du recrutement
	Prévoir des postes de travail ergonomiques et adaptés pour l'emploi des personnes handicapées, lorsqu'applicable
Formation	Terminer la formation du personnel sur les principes d'assistance aux personnes handicapées
	Assurer la formation des nouveaux employés sur les principes d'assistance aux personnes handicapées

Diffusion de l'information	
	Tenir un registre des plaintes reçues et traitées et des mesures d'accommodement prises relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées
	Sur demande, produire les publications de la STQ en gros caractères et sans tableau et les rendre disponibles pour consultation
	Inclure des illustrations montrant des personnes handicapées ou à mobilité restreinte dans divers outils promotionnels, imprimés ou électroniques
	Prévoir des questions ciblées pour la clientèle handicapée dans le sondage sur la satisfaction de la clientèle

Approvisionnement et Finances	
	Sensibilisation du personnel à l'achat de biens provenant d'entreprises employant du personnel handicapé, lorsque pertinent

Service maritime et service du génie	
	Sensibilisation du personnel au respect des normes d'accessibilité lors de la construction ou rénovation de navires ou d'infrastructures terrestres

<b>Technologies de l'information</b>	
	Fournir, sur demande, des outils informatiques adaptés aux besoins du personnel handicapé (clavier en braille, logiciel de grossissement de l'affichage, synthèse vocale, etc.)

<b>Comité interne</b>	
	Maintenir la gratuité pour l'accompagnateur d'une personne handicapée, lorsque justifié
	Organiser des rencontres semestrielles avec les membres du groupe de travail afin d'assurer le suivi des actions
	Sensibiliser l'ensemble du personnel et de la clientèle aux réalités vécues par les personnes handicapées en participant à la Semaine québécoise pour les personnes handicapées
	Certification Kéroul de la traverse Québec-Lévis



*« Tout le monde est différent.  
Le respect de cette différence est primordial  
pour vivre dans une société équilibrée. »*

- Martin Deschamps, porte-parole de la  
Semaine québécoise des personnes handicapées.