

plan d'action



à l'égard
des personnes
handicapées

2 0 0 7 - 2 0 0 8

Société
des traversiers

Québec



SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2007-2008

Version 2

Août 2007

Table des matières

INTRODUCTION	2
1. PORTRAIT DE LA SOCIÉTÉ	3
1.1 Mission	3
1.2 Historique	3
1.3 Créneaux d'activités	3
1.4 Réseau	4
1.5 Ressources humaines	4
1.6 La flotte	4
2. ENGAGEMENT DE LA STQ	5
3. ÉQUIPE DE TRAVAIL	6
3.1 Coordonnateur	6
3.2 Groupe de travail	6
4. ACCESSIBILITÉ DES LIEUX - GARES ET SIÈGE SOCIAL	7
5. ACCESSIBILITÉ DES LIEUX - NAVIRES	8
6. ACCESSIBILITÉ À L'EMPLOI ET À LA FORMATION	9
7. ACCESSIBILITÉ DE L'INFORMATION	10
8. ACCÈS AU MATÉRIEL ADAPTÉ	11
9. NIVEAU DE PRIORITÉ DES OBSTACLES	12
10. ADOPTION DU PLAN D'ACTION	12
11. DIFFUSION DU PLAN D'ACTION	13
PLAN D'ACTION FAVORISANT L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES...	14

INTRODUCTION

Dans ce plan d'action, la Société des traversiers du Québec (STQ) présente les mesures qui sont entrées en vigueur au cours de l'exercice financier 2006-2007 et celles qu'elle mettra en place pendant l'exercice financier 2007-2008 afin de faciliter l'accès des personnes handicapées à ses services, conformément aux prescriptions de l'article 61.1 du projet de loi n° 56 (2004, chapitre 31) *Loi modifiant la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et d'autres dispositions législatives*.

Le plan 2006-2007 servira de référence dans les plans annuels subséquents qui viseront à bonifier la démarche de la STQ en vue d'améliorer l'accès des personnes handicapées à ses services. Le plan 2007-2008 est donc une continuité du premier plan qui contient le bilan des mesures déjà en place, les obstacles analysés, les critères de priorité ainsi que les objectifs visés pour l'exercice 2007-2008 en ce qui concerne :

- l'accessibilité des lieux (gares et navires);
- l'accessibilité à l'emploi et la formation des employés;
- l'accessibilité au matériel adapté;
- l'accessibilité à l'information.

Les documents de référence de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) ont servi de base afin de cibler les actions prioritaires dans chaque secteur.

Ce deuxième plan d'action couvre la période de douze (12) mois, comprise entre avril 2007 et mars 2008. Il s'échelonne donc sur l'exercice financier de la Société.

1. PORTRAIT DE LA SOCIÉTÉ

1.1 Mission

La mission de la Société consiste à contribuer à la mobilité des personnes et des marchandises en assurant 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, l'équité dans l'accessibilité et la disponibilité des services, sont pour la STQ des préoccupations fondamentales. De plus, elle considère la sécurité et la fiabilité de ses navires et de ses installations terrestres comme prioritaires.

1.2 Historique

La Société des traversiers du Québec 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 dès le 15 novembre 1965. Par la suite, la STQ a de nouveau été appelée à prendre la relève de l'entreprise privée, et ce, à chaque fois que cette dernière devait procéder à de nouveaux investissements pour moderniser sa flotte ou ses installations de même que si elle estimait ne plus pouvoir dégager de marge bénéficiaire suffisante pour maintenir son intérêt à continuer l'exploitation d'un service destiné à l'ensemble de la population. C'est ainsi qu'entre le 1^{er} avril 1976 et le 3 avril 1981, la STQ a pris en charge les traverses 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.

Le 31 mars 1993, le gouvernement du Québec a demandé à la STQ de prendre en charge la gestion du contrat d'exploitation de la traverse Rivière-du-Loup–Saint-Siméon ltée et celle de l'île d'Entrée–Cap-aux-Meules, de même que la propriété de diverses installations terrestres, appartenant au ministère des Transports du Québec (MTQ), nécessaires à l'exploitation des traverses dont la responsabilité incombait à la STQ.

Le 19 juin 2000, la STQ s'est vue confier la gestion de diverses installations terrestres publiques appartenant jusqu'alors au gouvernement canadien. La STQ est maintenant responsable de l'ensemble des équipements terrestres des traverses qu'elle exploite et de celles qui sont exploitées par ses trois partenaires.

1.3 Créneaux d'activités

En tant qu'entreprise publique, la Société des traversiers constitue un agent de développement économique, social et touristique par le biais des liaisons maritimes qu'elle assure. Avec plus de 100 000 traversées réalisées annuellement, plus de 5 millions de passagers et plus de 2 millions de véhicules transportés, la Société 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.

1.4 Réseau

La Société des traversiers du Québec exploite huit traverses :

- 1) Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola
- 2) Québec-Lévis
- 3) L'Isle-aux-Grues–Montmagny
- 4) L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive
- 5) Rivière-du-Loup–Saint-Siméon
- 6) Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine
- 7) Matane–Baie-Comeau–Godbout
- 8) Île d'Entrée–Cap-aux-Meules

1.5 Ressources humaines

L'effectif de la Société compte 421 employés en équivalent temps complet et sa masse salariale atteint 24,2 M\$. (Rapport annuel de gestion 2006-2007).

L'effectif de la Société comptait 419 employés en équivalent temps complet et sa masse salariale atteignait 23,3 M\$. (Rapport annuel de gestion 2005-2006).

1.6 La flotte

La flotte de la Société des traversiers du Québec est composée de onze navires. Les huit traversiers suivants demeurent 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.

Traverse de L'Isle-aux-Coudres et de Québec

N.M. Radisson

Toutes les traverses

N.M. Félix-Antoine-Savard

Finalement, le *N.M. Grue-des-Îles* est en service à la traverse de L'Isle-aux-Grues d'avril à décembre.

2. 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 STQ quant à l'équité de l'accessibilité de ses services de traversiers pour l'ensemble de la population.

Pour atteindre ses objectifs, la STQ 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 de façon à :

- **la qualité du service**
 - améliorer de façon continue la qualité des services offerts
 - inciter le personnel à demeurer à l'affût des occasions d'amender ses relations avec les passagers
 - mesurer la satisfaction de la clientèle par un sondage annuel
 - améliorer les services ainsi que 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 de limitations ou 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 faciliter l'accès des personnes handicapées aux publications et aux services offerts aux citoyens par l'application de mesures d'adaptation raisonnables.**

3. ÉQUIPE DE TRAVAIL

3.1 Coordonnateur

M. Édouard Rivard, vice-président à l'exploitation, agit à titre de coordonnateur du groupe de travail chargé de la conception du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Il est responsable de la production, de la diffusion et de la mise en œuvre du plan d'action dans les divers secteurs d'activités concernés.

Monsieur Édouard Rivard
Société des traversiers du Québec
250, rue Saint-Paul
Québec (Québec) G1K 9K9
Téléphone : (418) 643-2019
Courriel : e.rivard@traversiers.gouv.qc.ca

3.2 Groupe de travail

Le groupe de travail qui participe à la production du plan d'action est composé de cinq membres :

Champs d'activités :

Nom et fonction du responsable :

Accessibilité des lieux

- Gares et siège social
- Navires

Guy Parent, chargé de projet
René Lebrun, Analyste technique, chargé de projet

Accessibilité à l'emploi et formation

Jacques Bernier, directeur des ressources humaines

Accessibilité à l'information

Nathalie Laroche, conseillère en communication

Accessibilité au matériel adapté

Christian Beaulieu, responsable des approvisionnements

4. ACCESSIBILITÉ DES LIEUX - GARES ET SIÈGE SOCIAL

Bilan des mesures en place

Dans l'ensemble, les gares et leurs principaux aménagements extérieurs et intérieurs sont dotés des principaux équipements pour faciliter l'accueil des personnes handicapées (rampes d'embarquement, passerelles, trottoirs, rampe adaptée, seuil surbaissé, toilettes pour personnes handicapées, ascenseur, etc.). À noter également la mise en place de processus d'accueil et de la mise en valeur de la signalisation.

Dans chacune des traverses, lorsque des obstacles sont encore présents, des mesures d'assistance aux personnes handicapées sont prévues et le personnel de la Société met tout en œuvre pour réduire les inconvénients et faciliter l'accès aux services de traversiers.

Bilan des actions réalisées en 2006-2007

Comme prévu dans son premier plan d'action, la STQ a mandaté la firme KÉROUL qui est un organisme à but non lucratif dont la mission est de rendre le tourisme et la culture accessibles aux personnes à capacité physique restreinte. Kéroul devait donc identifier les obstacles à la libre circulation des personnes handicapées aux bâtiments et navires qui sont sous la responsabilité de la Société et rencontrer les directions de traverse pour inventorier les obstacles particuliers à chacun des sites.

En octobre 2006, KÉROUL présentait son rapport final sur l'accessibilité de treize (13) gares fluviales et de l'édifice abritant le siège social de la Société, pour les personnes à capacité physique restreinte. Ce rapport décrit les obstacles, identifie les équipements non conformes et fournit des recommandations pour éliminer ou réduire les inconvénients de ces non-conformités.

Sur réception de ce rapport, la Société a regroupé les actions à réaliser et leur a attribué une cote de priorité pour les obstacles à corriger.

Parmi les autres actions réalisées au cours de la dernière année pour améliorer l'accès aux lieux pour les personnes handicapées, la STQ a :

- effectué une analyse des suggestions et des insatisfactions portées à son attention depuis les cinq (5) dernières années.
- planifié la mise en œuvre des corrections et rencontré le personnel responsable pour s'assurer que la correction des obstacles jugés prioritaires soit inscrite dans la liste des tâches à réaliser en 2007-2008;
- demandé d'inclure aux plans et devis actuellement en préparation pour la réfection majeure des gares fluviales de Québec et Lévis, les recommandations pour corriger les obstacles à la libre circulation des personnes handicapées, identifiés dans le rapport de CAPVISH (Comité d'action des personnes vivant des situations de handicap) préparé en août 2005;
- dispensé une formation aux employés de Matane afin de les sensibiliser à différentes méthodes d'accommodement.

5. ACCESSIBILITÉ DES LIEUX - NAVIRES

Bilan des mesures en place

Depuis plusieurs années, la Société des traversiers veille à améliorer l'accessibilité de ses navires aux personnes handicapées (fauteuil roulant, cécité totale ou partielle, mobilité réduite, surdité, etc.). Certains navires sont équipés d'ascenseurs, de mains courantes, de places désignées pour les véhicules adaptés aux personnes handicapées, etc.

Sur chacun des navires, lorsque des obstacles sont encore présents, des mesures d'assistance aux personnes handicapées sont prévues.

À noter que le *N.M. Catherine-Legardeur*, modernisé en 2006, répond désormais aux normes dans sa quasi-totalité.

Par ailleurs, il est important de souligner que le projet de construction du navire de l'île d'Entrée tient compte de toutes les exigences relatives à l'accueil des personnes ayant des limitations (incluant passerelles et navire).

Bilan des actions réalisées en 2006-2007

Comme prévu dans son premier plan d'action, la Société a mandaté la firme KÉROUL pour identifier les obstacles au libre accès des personnes handicapées sur ses navires et afin de rencontrer les directions de traverse pour faire l'inventaire des obstacles particuliers à chaque navire.

En octobre 2006, KÉROUL présentait son rapport final sur l'accessibilité de onze (11) navires de la Société pour les personnes à capacité physique restreinte. Ce rapport décrit les obstacles, identifie les équipements non conformes et fournit des recommandations pour éliminer ou réduire les inconvénients de ces non-conformités.

À la suite de ce rapport, la STQ a regroupé les actions à réaliser et leur a attribué une cote de priorité pour les obstacles à corriger.

Approche d'identification des obstacles à bord des navires

En ce qui concerne l'identification des obstacles, le groupe de travail entend prendre les moyens d'investigation suivants :

- procéder à l'inspection des navires, identifier les obstacles et déterminer si des améliorations peuvent être mises en place pour atténuer ou éliminer les obstacles sans contrevenir à la réglementation de Transports Canada;
- rencontrer les directions de traverses et faire une vérification des procédures d'assistance déjà en place pour contrer la présence d'obstacles pour les personnes handicapées, dans des conditions normales de navigation et en situation d'urgence.

Toutefois, un obstacle de taille à l'accès total à nos installations est déjà bien identifié. Il s'agit de la réglementation de Transports Canada sur la construction des navires. Cette réglementation engendre des obstacles qui se traduisent inévitablement par des restrictions pour les personnes handicapées, par exemple :

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

6. ACCESSIBILITÉ À L'EMPLOI ET À LA FORMATION

Bilan des mesures en place

Embauche de personnel

Au début des années 1980, l'Office des personnes handicapées, par l'adoption d'un règlement, a demandé à la Société d'élaborer un plan d'embauche relatif aux personnes handicapées. À cet effet, le formulaire d'offres de service a été révisé afin de permettre aux personnes concernées d'identifier leur limitation et d'indiquer leurs besoins spécifiques à cet égard. Les méthodes de sélection ont également été revues afin de favoriser l'accès à l'emploi et d'éviter toute discrimination à l'endroit des personnes handicapées.

L'Office et la Société ont effectué un suivi au cours des premières années donnant lieu à la mise en place de ces mesures. Et, une déclaration annuelle du nombre de personnes handicapées faisant partie du personnel est effectuée lors de l'étude des crédits.

Accès à l'égalité en emploi

La Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics, modifiant la Charte des droits et libertés de la personne (L.R.Q., c. A-2.01) est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2001. Elle institue un cadre particulier d'accès à l'égalité en emploi pour corriger la situation des personnes faisant partie de certains groupes victimes de discrimination en emploi.

Au cours de l'exercice 2005-2006, la STQ a procédé à l'analyse de son système d'emploi. Elle a déterminé les mesures de redressement temporaires, d'égalité des chances et de soutien en emploi en vue de l'élaboration du programme d'accès à l'égalité en emploi. Elle a également mené des consultations auprès de l'ensemble du personnel et des associations accréditées afin de favoriser une compréhension commune du programme et de sa portée.

La loi a été modifiée en 2005 pour inclure les personnes handicapées comme groupe visé dans les programmes d'accès à l'égalité en emploi.

Au cours de l'exercice 2006-2007, la STQ a effectué sa déclaration des effectifs auprès de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) afin d'identifier les personnes handicapées au sein du personnel de la Société. Un rapport a été acheminé auprès de cet organisme.

Approche d'identification des obstacles

La Loi 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 de personnel.

Les principaux obstacles à l'intégration en emploi des personnes handicapées sont :

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

7. ACCESSIBILITÉ DE L'INFORMATION

Bilan des mesures en place

L'information concernant les services de traversiers offerts par la Société se retrouve sur différents supports qui peuvent être inadaptés aux personnes ayant des limitations. Par ailleurs, la diversité de ces supports d'information, visuels et auditifs, permet de transmettre l'information à l'ensemble des citoyens dont ceux ayant des limitations. Dans ce sens, on peut établir que la Société possède les moyens d'informer tous ses clients. Les personnes qui ne pouvaient consulter les publications et le site Internet en les lisant, peuvent depuis avril 2005, consulter les informations disponibles dans les messages préenregistrés du numéro 1-877-787-7483 ou parler à un de nos préposés.

Site Internet

Le site Internet de la Société est un outil de renseignements précieux pour les citoyens qui cherchent de l'information. Toutefois, dans sa forme actuelle, il est difficile de le consulter pour une personne ayant une déficience visuelle principalement en raison des nombreux tableaux qui présentent les horaires et la tarification. De plus, il est impossible de choisir la taille des caractères. Le site ne comporte pas de documents audio, ni de documents vidéo.

En 2003 et 2004, la Société avait une entente avec l'audiothèque pour transposer les informations contenues sur son site afin de les rendre accessibles aux personnes ayant une déficience visuelle. Depuis janvier 2007, les services de l'audiothèque sont à nouveau accessibles pour « transcrire » l'information du site Internet. De plus, le service Vox présente un enregistrement qui donne un aperçu des services offerts par la STQ.

Pour connaître ce que l'audiothèque diffuse à propos de nos services, il suffit de composer le 627-8882

Puis faire la séquence suivante :

Pour utiliser les services de l'Audiothèque, faire le 4

Faire le 9=menu partenaire

Faire le 1=menu gouvernement

Faire le 33=pour le message de la STQ.

Téléphonie

Les personnes ayant une déficience auditive peuvent accéder à l'information téléphonique donnée par les préposés par l'entremise du service relais de Bell (SRB). Un sondage interne auprès des préposés à l'accueil téléphonique de chaque traverse indique que la Société n'a jamais reçu de demandes pour utiliser ce service. La Société n'a pas d'autres outils afin d'aider la communication avec les personnes malentendantes. Le numéro 1-877-787-7483 sans frais avec sa sélection de messages enregistrés permet aux personnes malentendantes de joindre un préposé en faisant le 0 et par la suite d'être acheminé sur le SRB.

Publications

À ce jour, la Société n'a adapté aucune de ses publications pour les personnes handicapées. Il est décidé que ces adaptations se feront exclusivement sur demande. Il s'agit principalement :

- des dépliants qui présentent les tarifs et les horaires
- de la Déclaration de services aux citoyens
- du rapport annuel de gestion
- du formulaire de commentaires : « Votre opinion sur nos services ».

Approche d'identification des obstacles

La diffusion d'information aux personnes handicapées pose certaines difficultés. Comme la Société n'a pas reçu de demandes pouvant servir de modèles afin de préparer l'information sur des supports adéquats, la Société est confrontée à prévoir différents scénarios selon les demandes, mais à ne les exécuter que lorsque ces demandes se concrétiseront.

Néanmoins, il est important de souligner que la STQ est plutôt précurseur dans le traitement de l'information pour la clientèle des personnes handicapées, par le biais de son plan d'action. Car, pour la quasi-majorité des compagnies de traversiers au Canada, le cas des personnes handicapées est traité dans leur volet service à la clientèle. D'ailleurs, la STQ prévoit de faire, auprès de ces compagnies, un relevé des pratiques effectuées.

8. ACCÈS AU MATÉRIEL ADAPTÉ

Bilan des mesures en place

Depuis plusieurs années, à la demande, le service des approvisionnements collabore dans la recherche d'équipements qui viennent faciliter l'adaptation de nos gares et de nos navires afin de permettre un accès plus facile aux personnes handicapées.

Approche d'identification des obstacles

En ce qui concerne l'achat de matériel adapté, les obstacles ne peuvent être identifiés avant que les demandes de biens et services n'aient été placées. Toutefois, certaines politiques d'achat devront être abrogées afin de favoriser l'utilisation d'un équipement adapté aux besoins des personnes handicapées même si son coût est supérieur à l'équipement régulier.

Les démarches avec les fournisseurs risquent d'être plus complexes, nécessitant plus de temps pour compléter l'achat du bien ou du service.

9. NIVEAU DE PRIORITÉ DES OBSTACLES

Les critères qui détermineront le niveau de priorité dans les actions à entreprendre afin d'atteindre les objectifs de ce plan sont les mêmes pour chacun des champs d'activités présentés.

Il s'agit des 4 critères suivants :

1. Adaptation requise pour des raisons de sécurité. Voir à éliminer tout risque d'accident pouvant découler d'un aménagement ou d'un équipement non conforme.
2. Nombre de passagers ou d'employés handicapés qui peuvent être incommodés par l'obstacle.
3. Nature et importance des inconvénients découlant de l'obstacle.
4. Coût de l'atténuation ou de l'élimination de l'obstacle en regard de la notion d'accommodement raisonnable.

10. ADOPTION DU PLAN D'ACTION

Le plan d'action (2006-2007) à l'égard des personnes handicapées a été adopté par le conseil d'administration de la Société des traversiers du Québec le 17 février 2006.

Le plan d'action (2007-2008) à l'égard des personnes handicapées sera adopté par le conseil d'administration de la Société des traversiers du Québec le 7 septembre 2007.

11. DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

Les plans d'action 2006-2007 et 2007-2008 à l'égard des personnes handicapées seront disponibles aux endroits suivants :

Format imprimé normal et en gros caractères :

Disponible sur demande aux endroits suivants :

- Siège social :
Société des traversiers du Québec
250, rue Saint-Paul
Québec (Québec) G1K 9K9
Commande par téléphone : (418) 643-2019
- Bureaux administratifs des traverses

Format électronique

- Des versions PDF des Plans 2006-2007 et 2007-2008 seront disponibles sur le site Internet de la Société à l'adresse : www.traversiers.gouv.qc.ca sous la rubrique : **Publications**.

Un communiqué interne (*Vent du large*) sera diffusé à l'intention de tous les employés de la Société des traversiers afin de les renseigner sur les mesures qui seront instaurées dans le cadre du plan d'action 2007-2008 à l'égard des personnes handicapées.

Le comité de travail enverra également une copie du plan 2007-2008 à l'Office des personnes handicapées.

SUIVI DE LA MISE EN OEUVRE DU PLAN

Le groupe de travail devra se réunir 6 mois après l'adoption du plan pour faire le point sur les nouvelles mesures d'intégration mises en place et pour planifier les actions à venir pour réaliser les objectifs du plan en cours. Le coordonnateur du comité de travail est responsable de l'application du plan.

PLANIFICATION DE LA PRODUCTION DU PROCHAIN PLAN ANNUEL

Le coordonnateur du comité de travail est responsable de la convocation des réunions du comité sur le prochain plan.

PLAN D'ACTION 2007-2008 FAVORISANT L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

<u>ACCESSIBILITÉ DES LIEUX : GARES ET SIÈGE SOCIAL</u>	
Objectif	Faciliter l'accès aux installations de la STQ et à ses navires pour les personnes handicapées.
Mesures envisagées	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Élaborer un plan type de procédures d'accommodements raisonnables pour accéder aux navires par les rampes d'embarquement et éliminer ou réduire les restrictions pour l'utilisation des services à bord. <p>Éliminer les obstacles mineurs relatifs aux stationnements, à la signalisation et à l'accès aux bâtiments pour l'ensemble des gares fluviales et au siège social de la Société.</p>
Actions à entreprendre	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Former un comité avec le directeur de la traverse Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola, le capitaine sénior et le responsable de la STQ pour les navires et les installations et le responsable de la formation technique en vue de produire un document type sur les procédures à mettre en place pour faciliter l'accès aux navires par les rampes d'embarquement et l'utilisation des services à bord. ➤ Procéder à la correction des obstacles mineurs relatifs aux stationnements, à la signalisation et à l'accès aux bâtiments, classés avec une cote de priorité à court terme sur l'ensemble des gares fluviales et au siège social de la Société. ➤ Pour la gare fluviale de Québec, corriger les obstacles identifiés dans le rapport préparé par CAPVISH en 2005 afin de rendre ce bâtiment conforme aux normes relatives à l'accessibilité des personnes handicapées.
Indicateurs	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Production d'un document type sur les actions à prendre comme accommodements raisonnables et techniques d'aide et d'accueil. ➤ Compléter les travaux de correction des obstacles jugés prioritaires.
Responsable de l'activité :	Guy Parent
Cible :	Mars 2008

<u>ACCESSIBILITÉ DES LIEUX : NAVIRES</u>
Objectif Vérifier la conformité des installations actuelles aux normes applicables.
Mesures envisagées <ul style="list-style-type: none"> ➤ Élaborer un plan type de procédures d'accommodements raisonnables pour accéder aux navires et éliminer ou réduire les restrictions pour l'utilisation des services à bord. ➤ Élaborer un plan d'action conjoint infrastructures terrestres et navires.
Actions à entreprendre <ul style="list-style-type: none"> ➤ Apporter des corrections à certains des obstacles identifiés dans le rapport de Kérout ou formulés par la clientèle. ➤ Effectuer une inspection exhaustive des équipements par navire. ➤ Établir les zones prioritaires afin de déterminer un cheminement optimum : stationnement/toilettes/caféteria/salon des passagers y incluant les procédures d'accompagnement de la clientèle, au besoin. ➤ Mettre en place une procédure ou un plan de chargement adapté. ➤ Consulter les directions de traverses et, au besoin, rédiger des mesures d'assistance à mettre en place en conditions normales de navigation et en situation d'urgence. ➤ Élaborer des recommandations lorsqu'une correction entre en conflit avec la réglementation de Transports Canada. ➤ Estimer le coût des transformations et réaliser les travaux en fonction des priorités.
Indicateurs <ul style="list-style-type: none"> ➤ Correctifs apportés. ➤ Production du plan type pour procédure de chargement. ➤ Liste de corrections. ➤ Rapport de recommandations.
Responsable de l'activité : M. René Lebrun
Cible : Mars 2008

<u>ACCESSIBILITÉ À L'EMPLOI</u>
Objectif Répondre aux nouvelles exigences fixées par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) quant aux étapes à franchir pour amender le programme d'accès à l'égalité en emploi déposé par la Société en juin 2005.
Mesures envisagées Revoir le programme d'accès à l'égalité en emploi selon les nouvelles dispositions de Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics.
Actions à entreprendre <ul style="list-style-type: none"> ➤ Élaborer un plan d'embauche afin de répondre au programme d'accès à l'égalité en emploi. ➤ Prévoir des postes de travail ergonomiques et adaptés pour l'emploi des personnes ayant des limitations. ➤ Acheminer à la CDPDJ le rapport sur le plan d'embauche et la participation de la STQ au programme d'accès à l'égalité en emploi. ➤ Évaluer par un questionnaire la satisfaction des employés de la Société s'étant identifiés comme personnes handicapées.
Indicateurs <ul style="list-style-type: none"> ➤ Adaptations réalisées. ➤ Nombre de personnes handicapées employées. ➤ Résultats de l'enquête.
Responsable de l'activité : M. Jacques Bernier
Cible : Mars 2008

<u>FORMATION DES EMPLOYÉS</u>
Objectif Prévoir des mesures d'assistance pour faciliter l'accès des personnes handicapées aux services de traversiers dans le cas où l'élimination de certains obstacles est techniquement irréalisable.
Mesures envisagées Instaurer, revoir et actualiser les procédures en place pour pallier les obstacles identifiés comme source de difficultés à l'intégration des personnes handicapées.
Actions à entreprendre <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identifier un poste d'emploi dont l'un des principaux mandats portera sur la formation du personnel et qui inclura spécifiquement toutes les questions reliées au support à apporter aux personnes handicapées pour faciliter leur accès aux services de traversiers. ➤ Sensibiliser le personnel d'accueil aux besoins des personnes handicapées par de la formation. ➤ Étendre à l'ensemble des traverses, la formation au personnel sur l'application des mesures d'assistance telle que dispensée à Matane. ➤ Voir à ce que la formation de sensibilisation dispensée par Kérout cible davantage le cheminement d'une personne handicapée dans les installations de la traverse.
Indicateurs <ul style="list-style-type: none"> ➤ Poste identifié. ➤ Mesures de sensibilisation. ➤ Bilan des actions entreprises par les traverses. ➤ Modifications effectuées.
Responsable de l'activité : M. Jacques Bernier
Cible : Mars 2008

<u>ACCESSIBILITÉ DE L'INFORMATION</u>
Objectif Rendre disponible l'information sur les services de traversiers aux personnes handicapées en conservant une approche de coût acceptable pour la Société.
Mesures envisagées Adapter l'information que la Société diffuse sur divers supports afin qu'elle puisse être accessible aux personnes handicapées.
Actions à entreprendre <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sur demande, produire des dépliants (tarifs et horaires) en gros caractères et sans tableau et les rendre disponibles pour consultation. ➤ Sur demande, rendre accessible en gros caractères le Rapport annuel de gestion de la Société et le rendre disponible pour consultation. ➤ Sur demande, d'autres documents pourront être adaptés aux clientèles handicapées ➤ Inscrire dans les dépliants et sur le site Internet de la Société, la mention suivante : « <i>Les documents officiels avec adaptation (auditive, braille, gros caractères...) sont disponibles sur demande. De plus, indiquer les navires présentant des particularités d'embarquement</i> ». Sous « information » dans la page d'accueil des traverses Québec-Lévis et Tadoussac-Baie-Sainte-Catherine ajouter la phrase suivante : « <i>Nos traversiers sont accessibles aux personnes ayant des limitations. Veuillez aviser nos préposés dès votre arrivée à la traverse afin que l'on vous assigne une place qui vous permette de profiter des services offerts à bord</i> ». Version anglaise : « <i>Our ferries are designed to accomodate people with disabilities. Please advise our attendants as soon as you arrive at the crossing so they may assign you a place that will enable you to enjoy our onboard services</i> ». ➤ Pour les traverses avec tarification, apposer une affichette aux caisses pour inciter les personnes handicapées à « s'identifier ». ➤ Diffuser des messages radio sur les fréquences dédiées à chaque traverse comportant des consignes pour les personnes ayant des limitations.
Indicateurs <ul style="list-style-type: none"> ➤ Site Internet corrigé. ➤ Nombre de documents adaptés fournis sur demande. ➤ Autres supports : affichettes et messages radio dans les traverses.
Responsable de l'activité : Nathalie Laroche
Cible : Mars 2008

<u>ACCESSIBILITÉ AU MATÉRIEL ADAPTÉ</u>
Objectif Répondre aux besoins en biens et services des personnes handicapées en conservant une approche de coût acceptable pour la Société.
Mesures envisagées <ul style="list-style-type: none"> ➤ Le service des approvisionnements répondra à chaque demande touchant l'aide aux personnes handicapées en recherchant avec ses fournisseurs des produits capables de répondre aux besoins exprimés. ➤ Dans le cas d'appel d'offres nécessitant un bien adapté aux personnes handicapées, les documents d'appel d'offres décriront les critères d'évaluation des soumissions par rapport au besoin à combler.
Actions à entreprendre <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sur demande des autres services de la Société, rechercher avec les fournisseurs des solutions pratiques existantes afin de combler les besoins des clientèles handicapées ➤ Sur demande des autres services de la Société, développer en partenariat avec les fournisseurs des biens exclusifs adaptés aux besoins des clientèles handicapées ➤ Sur demande des autres services de la Société, dans le cas d'appel d'offres, spécifier les critères d'évaluation pour compléter la soumission et évaluer les soumissions en fonction du coût, ainsi que des critères particuliers à rencontrer. ➤ Prendre contact avec l'Office des personnes handicapées puis le Ministère de la Solidarité sociale pour faire appel aux centres de travail adaptés embauchant des personnes handicapées lorsque la qualité et les prix des produits sont compétitifs avec le marché. ➤ Mettre en place un code budgétaire afin d'identifier toutes les dépenses spécifiques reliées aux personnes handicapées (honoraires professionnels, formations, biens et services...)
Indicateurs <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de nouveaux produits ou services offerts par la STQ qui répondent aux attentes des personnes handicapées. ➤ Nombre d'appels d'offres avec critères spécifiques. ➤ Code budgétaire.
Responsable de l'activité : Christian Beaulieu
Cible : Mars 2008