

Société des traversiers du Québec

PLAN D'ACTION

À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES
2020-2021



Société des traversiers du Québec

250, rue Saint-Paul
Québec (Québec) G1K 9K9
Téléphone : 418 643-2019
Télécopieur : 418 643-7308
stq@traversiers.gouv.qc.ca
www.traversiers.com

Cette publication a été rédigée par la Société des traversiers du Québec (STQ).

Elle est disponible en version PDF sur le www.traversiers.com

La forme masculine utilisée dans cette publication désigne aussi bien les femmes que les hommes. Elle n'est employée que dans le but d'alléger la présentation du texte et d'en faciliter la lecture.

Ce document est disponible en médias adaptés. Pour faire la demande, veuillez communiquer avec Alexandre Lavoie, au numéro (418) 643-2019

Soucieuse de protéger l'environnement, la STQ favorise l'utilisation de papier FSC pour les exemplaires imprimés de ses publications. La couverture et les pages intérieures du présent rapport sont imprimées sur du papier 100 % postconsommation.

Rédaction

Sébastien Lafrance, Société des traversiers du Québec

Révision linguistique

Josée Hamel, Société des traversiers du Québec

En couverture

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

Crédit photo de la page couverture

Société des traversiers du Québec

ISBN : 978-2-550-88606-8 (version PDF)

ISSN : 2561-7117 (version PDF)

Dépôt légal — Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2021

Bibliothèque et Archives Canada, 2021

© Gouvernement du Québec

Table des matières

PORTRAIT DE LA STQ ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉ	2
GROUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION	3
CONSULTATION DE PERSONNES HANDICAPÉES ET DE LEURS REPRÉSENTANTS	4
CALENDRIER DE CERTIFICATIONS KÉROUL	5
OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉES POUR L'ANNÉE 2020-2021	7
BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2019-2020	9
REDDITION DE COMPTES	11

PORTRAIT DE LA STQ ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉ

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

Mission

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

Vision

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

Valeurs

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

RIGUEUR

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

EXCELLENCE

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

PASSION

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

GROUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION

Greta Bédard, vice-présidente à l'exploitation, a agi à titre de coordonnatrice des Services aux personnes handicapées jusqu'en octobre 2019.

Pascal Larose, vice-président à l'exploitation, a agi à titre de coordonnateur des Services aux personnes handicapées jusqu'en octobre 2020.

Jean-Nicolas Poulin, directeur principal de la performance et de la planification stratégique, agit à titre de coordonnateur des Services aux personnes handicapées depuis novembre 2020. Il est responsable de la production, de la diffusion et de la mise en œuvre du présent plan d'action. Les demandes d'information, les commentaires ou les suggestions sur le Plan d'action ou sur les services offerts par la STQ aux personnes handicapées peuvent lui être directement adressés.

Membres

Mauricio Pereira, direction service maritime (2019-2020)

Claude Pelletier, direction service de génie

Louis Brouard, vice-présidence des ressources humaines

Julie Drolet, direction principale des communications et du marketing

Sébastien Lafrance, direction principale de la performance et de la planification stratégique

Le groupe s'est vu confier les responsabilités suivantes :

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

CONSULTATION DE PERSONNES HANDICAPÉES ET DE LEURS REPRÉSENTANTS

La STQ a consenti des efforts considérables au cours des dernières années pour bonifier l'expérience client. Elle a ainsi amélioré ses infrastructures maritimes et terrestres, implanté de nouvelles normes de service, mis en place de nouveaux canaux de communication avec la clientèle et proposé des offres attrayantes pour divers groupes de passagers. Dans sa préoccupation à l'égard des personnes handicapées, la STQ a mandaté l'organisme à but non lucratif Kéroul, qui fournit des services d'évaluation et de certification aux entreprises. Ainsi, la STQ a pu dresser au fil des ans un inventaire des obstacles présents dans chacune de ses gares fluviales et sur chaque navire.

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

Le cas échéant, l'organisme formule des recommandations et propose des correctifs qui sont ensuite qualifiés par une cote de priorité d'intervention pour atténuer les obstacles et les inaccessibilités pouvant être rencontrés par la clientèle en situation de handicap. En mettant en place ces actions, la STQ s'assure de permettre un accès total et sécuritaire à ses installations pour les personnes handicapées. La STQ est soucieuse du développement social et économique des régions qu'elle dessert et de l'accès équitable aux services qu'elle fournit.

Dans le cadre du présent plan d'action, la STQ s'engage à poursuivre la démarche de certification Kéroul de ses gares et de ses navires, entamée à l'été 2012. Cette démarche lui permet de définir des mesures concrètes d'aménagement en vue d'améliorer l'expérience vécue par sa clientèle handicapée dans ses gares et sur ses navires. Elle démontre également la volonté de la STQ de contribuer au développement d'une société plus inclusive. Voici un tableau résumant les certifications des gares et des navires effectuées en collaboration avec Kéroul, ainsi que celles à venir au cours des prochaines années.

CALENDRIER DE CERTIFICATIONS KÉROUL

TRAVERSES, GARES ET NAVIRES	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
TRAVERSE QUÉBEC-LÉVIS										
Gare de Québec	X							X		
Gare de Lévis	X							X		
NM <i>Lomer-Gouin</i>	X							X		
NM <i>Alphonse-Desjardins</i>	X							X		
TRAVERSE L'ISLE-AUX-GRUES-MONTMAGNY										
Gare de L'Isle-aux-Grues			X							X
Gare de l'Île-Verte			X							X
NM <i>Grue-des-îles</i>			X							X
TRAVERSE DE L'ÎLE-VERTE										
Gare de Notre-Dame-des-Sept-Douleurs				X						
Gare de Montmagny				X						
NM <i>Peter-Fraser</i>				X						
TRAVERSE SOREL-TRACY-SAINT-IGNACE-DE-LOYOLA										
Gare de Sorel-Tracy		X							X	
Gare de Saint-Ignace-de-Loyola		X							X	
NM <i>Catherine-Legardeur</i>		X							X	
NM <i>Armand-Imbeau</i>									X	
NM <i>Jos-Deschênes</i>									X	
TRAVERSE L'ISLE-AUX-COUDRES-SAINT-JOSEPH-DE-LA-RIVE										
Gare de L'Isle-aux-Coudres				X						
Gare de Saint-Joseph-de-la-Rive				X						
NM <i>Joseph-Savard</i>				X						
TRAVERSE MATANE-BAIE-COMEAU-GODBOUT										
Gare de Matane							X			
Gare de Baie-Comeau							X			
Gare de Godbout							X			
NM <i>F.-A.-Gauthier</i>							X			
NM <i>Saaremaa I</i>										

TRAVERSE TADOUSSAC–BAIE-SAINTE-CATHERINE										
NM <i>Armand-Imbeau II</i>								X		
NM <i>Jos-Deschênes II</i>								X		
Gare de Tadoussac								X		
Gare de Baie-Sainte-Catherine								X		
TRAVERSE HARRINGTON HARBOUR-CHEVERY										
NM <i>Les Eaux Scintillantes</i>										
NM <i>Mécatina II</i>										
TRAVERSE RIVIÈRE SAINT-AUGUSTIN										
NM <i>Royal Sea 23</i>										
VCA <i>L'Esprit-de-Pakuashipi</i>										
TRAVERSE ÎLE D'ENTRÉE--CAP-AUX-MEULES										
NM <i>Ivan-Quinn</i>										
NAVIRES DE RELÈVE										
NM <i>Radisson</i>										
NM <i>Félix-Antoine-Savard</i>										

OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉES POUR L'ANNÉE 2020-2021

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES MISES EN ŒUVRE	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉCHÉANCES
Difficulté pour les personnes handicapées d'accéder aux navires ou aux infrastructures	Offrir une accessibilité universelle aux navires et aux infrastructures	Respecter les normes d'accessibilité dans les projets de construction ou de rénovation de navires ou d'infrastructures, lorsque possible	Nombre de projet ayant été soumis aux évaluations de Kéroul	31 mars 2021
Manque de sensibilisation de la STQ à l'approvisionnement accessible	Favoriser les pratiques d'approvisionnement accessible	Sensibiliser la STQ à l'approvisionnement accessible	Nombre de diffusion d'information sur l'approvisionnement accessible	31 mars 2021
Manque de suivi de la réalisation des mesures du plan d'action à l'égard des personnes handicapées de la STQ	Maintenir les efforts pour améliorer l'accessibilité aux personnes handicapées	Mise en place de rencontres semestrielles du groupe de travail.	Nombre de participation du groupe de travail	31 mars 2021
Coûts élevés reliés à l'entraînement des chiens d'assistance	Contribuer au financement de chiens-guides et de chiens d'assistance	Poursuivre la participation au programme de récupération des cartouches d'encre usagées de la Fondation Mira.	Entente renouvelée	31 mars 2021
Manque d'accessibilité des gares fluviale	Améliorer l'accessibilité aux gares fluviales de Sorel-Tracy et Saint-Ignace-de-Loyola	Faire inspecter et certifier les gares par Kéroul	Obtention de la certification Kéroul Intégration du pictogramme d'accessibilité sur la page web	31 mars 2021
Manque d'accessibilité aux navires	Améliorer l'accessibilité aux gares fluviales de Sorel-Tracy et Saint-Ignace-de-Loyola	Faire inspecter et certifier les navires par Kéroul	Obtention de la certification Kéroul Intégration du pictogramme d'accessibilité sur la page web	31 mars 2021
Manque de communication interne et externe quant aux actions réalisées par la STQ en vue d'améliorer l'accessibilité de ses Services aux personnes handicapées.	Faire connaître la certification Kéroul des traverses au personnel administratif	Intégration de l'implication Kéroul dans la séance d'accueil aux nouveaux employés	Formation modifiée	31 mars 2021
Défi d'évacuation des personnes handicapées en situation d'urgence	Évacuer les gens handicapés sécuritairement en situation d'urgence	Inclure des personnes handicapées au cours des exercices d'évacuation réglementaires	Nombre d'exercice incluant des personnes handicapées	31 mars 2021

Difficulté à augmenter la proportion de personnes handicapées dans l'ensemble du personnel	Favoriser l'embauche de personnes handicapées lorsque l'organisation doit pourvoir des postes permanents ou occasionnels	Identifier des organismes pour favoriser l'embauche de personnes handicapées	Nombre d'organismes identifiés	31 mars 2021
Niveau d'accessibilité aux personnes handicapées méconnu par les employées et utilisateurs	Sensibilisation auprès de la clientèle et des employés aux réalités vécues par les personnes handicapées	Inclure dans les publications de la STQ des illustrations montrant des personnes handicapées.	Nombre de publication illustrant des personnes handicapées	31 mars 2021
Manque d'accessibilité des gares fluviales de la traverse de Québec	Rendre accessibles les gares fluviales de la traverse de Québec.	Procéder à l'exécution des adaptations recommandées par Kéroul pour les gares fluviales	Taux de réalisation des travaux	31 mars 2021
Difficulté de connaître les besoins et les attentes de sa clientèle handicapée	Encourager les personnes handicapées à partager leur expérience client pour améliorer l'accessibilité des infrastructures et des navires de la STQ	Revoir la directive et politique sur les opinons de service (ODS)	Modification de la directive et politique sur les ODS	31 mars 2021

BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2019-2020

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES MISES EN ŒUVRE	INDICATEURS DE RÉSULTATS	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2020 ET COMMENTAIRES OU SUITE À DONNER
Problème d'accessibilité aux espaces communs du siège social	Rendre accessibles les espaces communs du siège social de la STQ	Nombre de poignées de porte rondes des espaces communs du siège social à remplacer par des poignées de porte à levier (bec-de-cane) avec un loquet	Taux de réalisation des travaux	Réalisée
Manque d'accessibilité des gares fluviales	Rendre accessibles les gares fluviales	Compléter l'exécution des travaux d'adaptation à la gare fluviale de la traverse de l'Île-Verte	Taux de réalisation des travaux	Réalisée
		Procéder à l'exécution des adaptations recommandées pour les gares fluviales de Matane, de Baie-Comeau et de Godbout.	Taux de réalisation des travaux	Réalisée
		Faire certifier les gares fluviales de la traverse de Tadoussac par Kéroul	Obtention de la certification Kéroul. Intégration du pictogramme d'accessibilité sur la page web	Réalisée Mai 2019
		Faire certifier les gares fluviales de la traverse de Québec par Kéroul	Obtention de la certification Kéroul. Intégration du pictogramme d'accessibilité sur la page web	Réalisée Mai 2019
Manque de clarté des consignes et de la signalisation	Mieux diriger les passagers à mobilité réduite à l'approche de la zone d'embarquement à la traverse de L'Isle-aux-Coudres	Analyser les possibilités permettant de clarifier les consignes de stationnement et la signalisation à l'approche de la zone d'embarquement	Nombre d'améliorations identifiées	En cours Adaptation des consignes de stationnement, de la signalisation et des procédures à l'embarquement
Manque d'accessibilité du navire de la traverse de Matane	Rendre accessible le navire de la traverse de Matane	Compléter le processus d'appel d'offres pour l'exécution des travaux d'adaptation	Réalisation du contrat	Partiellement réalisée L'absence du F.-A.-Gauthier à Matane n'a pas permis de réaliser l'ensemble des travaux.

Manque de renseignements disponibles quant au niveau d'accessibilité des gares et des navires sur le site Web de la STQ et de Kéroul	Rendre accessibles les navires de la traverse de Tadoussac	Procéder à la validation de l'accessibilité des NM <i>Armand-Imbeau</i> et NM <i>Armand-Imbeau II</i> ainsi que des NM <i>Jos-Deschênes</i> et NM <i>Jos-Deschênes II</i>	Obtention de la certification Kéroul Intégration du pictogramme d'accessibilité sur la page web	Réalisée Mai 2019
	Rendre accessibles les navires de la traverse de Québec	Procéder à la validation de l'accessibilité des NM <i>Lomer-Gouin</i> et NM <i>Alphonse-Desjardins</i>	Obtention de la certification Kéroul Intégration du pictogramme d'accessibilité sur la page web	Réalisée Mai 2019
	Améliorer la diffusion des renseignements sur l'accessibilité des gares et des navires de la STQ	Diffuser de façon plus précise les caractéristiques d'accessibilité des gares et des navires par l'ajout de pictogramme et de liens URL	Taux d'uniformisation des informations pour les navires et gares	Réalisée Mars 2020
Manque de représentativité des personnes handicapées dans les publications et la documentation de la STQ	Sensibiliser et informer les employés et la clientèle à la réalité et aux défis rencontrés par les personnes handicapées	Entreprendre une séance photo dans les gares et sur les navires reflétant la réalité et les défis vécus par les personnes handicapées utilisatrices des services de la STQ dans la documentation et les publications papier et électroniques	Création et utilisation d'une banque de photos récentes	Réalisée Mars 2020
Manque de sensibilisation du personnel sur les obstacles rencontrés par les personnes handicapées	Sensibiliser et informer les employés et la clientèle à la réalité et aux défis rencontrés par les personnes handicapées	Mettre sur pied un atelier de sensibilisation sur les réalités des personnes handicapées et à mobilité réduite	Réalisation d'une activité annuelle	Réalisée Mars 2020 Diffusion d'information sur nos réseaux sociaux

Politique d'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées

Entre le 1^{er} avril 2019 et le 31 mars 2020, le service à la clientèle de la STQ a reçu deux « opinions de service » (ODS) sous forme de plaintes impliquant des personnes handicapées ou à mobilité réduite¹. La première concerne l'accessibilité des salles de bain pendant l'état non fonctionnel de l'ascenseur dans les nouveaux navires de Tadoussac, lors d'une journée de maintenance sur celles-ci. La seconde concerne une demande sur le processus de priorisation d'embarquement des véhicules identifié comme mobilité réduite et la justification de l'aire réservée aux personnes handicapées sur le pont des véhicules à la traverse L'Isle-aux-Grues–Montmagny. Les mesures appropriées et les suivis nécessaires ont été pris en compte par la coordonnatrice des Services aux personnes handicapées et son groupe de travail. Ces commentaires ont également été pris en considération dans notre identification des obstacles dans le cadre de l'élaboration du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2021.

Mesures d'accommodement

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

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

Relativement à la collecte de données dans le cadre de l'évaluation de la mise en œuvre de la politique sur « L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées », pour la période du **1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020** la STQ n'a reçu aucune demande d'accommodement de la part de personnes handicapées pour obtenir, en format adapté, des documents diffusés par la STQ, et ce, quelle que soit leur forme (écrits, graphiques, sonores, visuels ou autres). La STQ n'a également reçu aucune demande de cette même clientèle pour obtenir un accommodement permettant d'avoir accès aux services offerts au public par notre organisation.

¹ Le 9 avril 2020, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse informait la STQ de la réception de six plaintes qui lui avaient été adressées au courant de l'année 2019 concernant l'accessibilité du service de navette fluviale Pointe-aux-Trembles / Vieux-Port de Montréal.