



Plan d'action
à l'égard des personnes handicapées
2026 | 2027

Société des traversiers du Québec

250, rue Saint-Paul
Québec (Québec) G1K 9K9
Téléphone : 1 877 787-7483
Télécopieur : 418 643-7308
stq@traversiers.gouv.qc.ca
www.traversiers.com

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

Elle est accessible en ligne, en version PDF : www.traversiers.com.

Ce document est aussi accessible en médias adaptés. Pour le demander, veuillez nous joindre au 1 877 787-7483.

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

Rédaction

Zineb El Oufir, Société des traversiers du Québec

Révision linguistique

Gaëlle Lavialle, Société des traversiers du Québec
Bla bla rédaction

Photographie

David Montanari, Société des traversiers du Québec
Kérout

Graphisme

Viva Design

Impression

L'Avant-Match, courtier en imprimerie

ISSN : 2819-2974 (version papier)
ISSN : 2561-7117 (version PDF)
ISBN : 978-2-555-03819-6 (version imprimée)
ISBN : 978-2-555-03820-2 (version PDF)

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2026
Bibliothèque et Archives Canada, 2026
© Gouvernement du Québec

TABLE DES MATIÈRES

PORTRAIT DE LA STQ ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉ	6
GROUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION	7
CONSULTATION DE PERSONNES HANDICAPÉES ET DE LEURS REPRÉSENTANTS.....	8
CALENDRIER DE CERTIFICATIONS KÉROUL	10
OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉS POUR L'ANNÉE 2026-2027.....	12
BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2025-2026	18
REDDITION DE COMPTES	22



été des
versiers
du Québec





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, y compris la Basse-Côte-Nord et les Îles-de-la-Madeleine. Parmi les 13 services de traversiers sous sa responsabilité, la STQ exploite directement 9 traverses qui effectuent chaque année plus de 100 000 traversées pour presque 5 millions de passagers. On compte également plus de 2 millions de véhicules transportés chaque année. 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 relierons les communautés en assurant la mobilité maritime du Québec, grâce au savoir-faire de nos employés.

VISION

Être un partenaire incontournable en mobilité maritime durable au cœur des communautés, reconnu pour l'excellence de notre expérience client, grâce à l'engagement de nos employés.

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 à 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.

COLLABORATION

À la STQ, la collaboration est un levier essentiel de réussite. Elle se traduit par un travail collectif fondé sur la confiance et le respect, pour relever les défis et innover, au service des communautés desservies. En favorisant l'échange et le partage des connaissances, la STQ conçoit des solutions durables qui enrichissent continuellement l'offre de services. C'est par l'union des forces de chacun qu'il est possible d'atteindre l'excellence et d'assurer un avenir maritime performant et inclusif.

GROUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION

Depuis 2020, le directeur de la performance et de la stratégie 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.

Les demandes d'information, les commentaires ou les suggestions sur ce plan ou sur les services offerts par la STQ aux personnes handicapées peuvent lui être directement adressés.

Ce plan a été approuvé par :

- le comité de direction en date du 12 mai 2026;
- le conseil d'administration en date du 28 mai 2026.

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;
- Assurer un suivi des actions durant les trois rencontres du groupe de travail organisées dans l'année;
- Produire une reddition de comptes annuelle.

COORDONNATEUR DES SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Christian Guay,
Direction de la performance et de la stratégie

MEMBRES DU GROUPE DE TRAVAIL PERMANENT

Marc Bélanger,
Direction du service maritime

Yan Rochette,
Direction du service de génie

Stéphanie Trévelot,
Direction des ressources humaines - Talents et culture

Stéphane Jean,
Vice-présidence à l'exploitation

Mario St-Laurent,
Direction principale des communications
et du marketing

Zineb El Oufir,
Direction de la performance et de la stratégie



CONSULTATION DE PERSONNES HANDICAPÉES ET DE LEURS REPRÉSENTANTS

*La STQ a posé des actions tangibles considérables au cours des dernières années pour bonifier l'expérience client et réduire les obstacles à l'accessibilité. Elle a 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. Sensible aux réalités 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.*

La STQ veut dresser en continu l'inventaire des obstacles présents dans ses gares fluviales, sur ses navires et dans ses espaces administratifs.

Les recommandations formulées par Kéroul ont pour objectif d'améliorer l'accessibilité aux infrastructures, aux navires et aux services de la STQ. L'ensemble des navires et des infrastructures est audité tous les cinq ans.

La STQ exerce sa mission à travers un réseau de services de traversiers et d'infrastructures terrestres étroitement liés à la géographie. Au besoin, Kéroul formule des rapports d'évaluation de l'accessibilité et propose des correctifs dans le but d'atténuer ou d'éliminer les obstacles à l'accessibilité universelle que peuvent rencontrer la clientèle et le personnel en situation de handicap. En mettant en place ces actions, la STQ s'assure d'offrir aux personnes handicapées un accès total et sécuritaire à ses installations.

Ainsi la STQ garantit-elle l'accès équitable aux communautés qu'elle dessert et contribue de cette façon à leur développement social et économique ainsi qu'au développement d'une société plus inclusive.

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.

SAVIEZ-VOUS QUE...

- La STQ fait inspecter, tous les cinq ans, la grande majorité de ses infrastructures et de ses navires en vue de garantir et d'améliorer leur accessibilité aux personnes handicapées.
- Pour ce faire, elle mandate l'organisme à but non lucratif Kéroul, qui réalise l'évaluation et la certification.
- Toute modification requise est planifiée en vue de son implantation lors d'interventions d'entretien ou d'amélioration sur les navires et infrastructures concernés.



CALENDRIER DE CERTIFICATIONS KÉROUL

TRAVERSES, GARES ET NAVIRES*	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
TRAVERSE QUÉBEC-LÉVIS								
Gare de Québec								
Gare de Lévis								
NM <i>Lomer-Gouin</i>								
NM <i>Alphonse-Desjardins</i>								
TRAVERSE L'ISLE-AUX-GRUES-MONTMAGNY								
Gare de L'Isle-aux-Grues								
Gare de Montmagny								
NM <i>Grue-des-Îles</i>								
TRAVERSE DE L'ÎLE-VERTE								
Gare de Notre-Dame-des-Sept-Douleurs								
Gare de L'Isle-Verte								
NM <i>Peter-Fraser</i>								
TRAVERSE SOREL-TRACY-SAINT-IGNACE-DE-LOYOLA								
Gare de Sorel-Tracy								
Gare de Saint-Ignace-de-Loyola								
NM <i>Catherine-Legardeur</i>								
NM <i>Didace-Guévremont</i>								
NM <i>Alexandrina-Chalifoux</i>								
TRAVERSE L'ISLE-AUX-COUDRES-SAINT-JOSEPH-DE-LA-RIVE								
Gare de L'Isle-aux-Coudres								
Gare de Saint-Joseph-de-la-Rive								
NM <i>Joseph-Savard</i>								
TRAVERSE MATANE-BAIE-COMEAU-GODBOUT								
Gare de Matane								
Gare de Baie-Comeau								
Gare de Godbout								
NM <i>F.-A.-Gauthier</i>								

 Inspections réalisées
 Inspections à planifier

* NM signifie « navire à moteur »; VCA signifie « véhicule sur coussin d'air »

TRAVERSES, GARES ET NAVIRES*	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025	2025-2026	2026-2027
TRAVERSE TADOUSSAC-BAIE-SAINTE-CATHERINE								
Gare de Tadoussac								
Gare de Baie-Sainte-Catherine								
NM <i>Armand-Imbeau II</i>								
NM <i>Jos-Deschênes II</i>								
TRAVERSE HARRINGTON HARBOUR-CHEVERY								
NM <i>Les Eaux scintillantes</i>								
TRAVERSE RIVIÈRE SAINT-AUGUSTIN								
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>								
NM <i>Saaremaa I</i>								
NM <i>Archipel</i>								

* NM signifie « navire à moteur »; VCA signifie « véhicule sur coussin d'air »

■ Inspections réalisées
■ Inspections à planifier

OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉES POUR L'ANNÉE 2026-2027

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	UNITÉ RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Manque d'accessibilité de la porte d'entrée pour les personnes handicapées à la gare de Sorel-Tracy	Évaluer et installer un dispositif pour assurer l'utilisation sécuritaire des portes d'entrée par l'ensemble des clients	Installer un dispositif d'arrêt automatique ou un mécanisme de détection aux portes d'entrée	Taux de réalisation des travaux	Direction du service de génie	31 mars 2027
Manque d'accessibilité aux installations sanitaires à la gare de Sorel-Tracy	Rendre la distributrice de papier accessible aux personnes handicapées	Abaisser le point d'ancrage de la distributrice de papier pour respecter la hauteur conforme	Taux de réalisation des travaux	Direction du service de génie	31 mars 2027
	Rendre les loquets des cabinets de toilette accessibles aux personnes handicapées	Abaisser les loquets des cabinets de toilette destinés aux personnes handicapées pour respecter la hauteur conforme	Taux de réalisation des travaux	Direction du service de génie	31 mars 2027
Manque de conformité de l'affichage et de la signalisation aux exigences d'accessibilité à la gare de Québec	Assurer une signalisation claire et conforme aux exigences d'accessibilité en vigueur	Ajouter le pictogramme international d'accessibilité pour indiquer clairement les accès destinés aux personnes handicapées	Taux de réalisation des travaux	Direction du service de génie	31 mars 2027
Manque d'accessibilité aux installations sanitaires à la gare de Québec	Améliorer l'accessibilité aux installations sanitaires	Retirer l'obstacle près de la porte d'entrée de la salle de toilettes des femmes	Taux de réalisation des travaux	Direction du service de génie	31 mars 2027
Manque de visibilité de la signalisation des espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées sur le NM Jos-Deschênes II	Faciliter l'identification des espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées	Refaire le marquage au sol des espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées	Taux de réalisation des travaux	Direction du service maritime	28 février 2027
Manque de signalisation pour indiquer la présence de toilettes universelles sur le NM Jos-Deschênes II	Faciliter le repérage des toilettes universelles pour les personnes handicapées	Ajouter le pictogramme international d'accessibilité sur la signalisation menant aux toilettes universelles	Taux de réalisation des travaux	Direction du service maritime	28 février 2027
Manque d'accessibilité aux installations sanitaires sur le NM Armand-Imbeau II	Améliorer l'accessibilité aux installations sanitaires	Ajouter un dossier à l'arrière des toilettes pour améliorer le support dorsal	Taux de réalisation des travaux	Direction du service maritime	28 février 2027
Manque d'accessibilité aux installations sanitaires sur les NM Alexandrina-Chalifoux et NM Didace-Guévremont	Améliorer l'accessibilité aux installations sanitaires	Ajouter un dossier à l'arrière des toilettes pour améliorer le support dorsal	Taux de réalisation des travaux	Direction du service maritime	28 février 2027

OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉS POUR L'ANNÉE 2026-2027 (SUITE)

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	UNITÉ RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Manque d'aménagements sécuritaires et accessibles dans les escaliers du NM <i>Alexandrina-Chalifoux</i> et du NM <i>Didace-Guévremont</i>	Améliorer la sécurité et l'accessibilité des escaliers dans les navires pour les personnes handicapées, en facilitant le repérage visuel des marches	Installer une bande antidérapante de couleur contrastante sur le nez de chaque marche de l'escalier	Taux de réalisation des travaux	Direction du service maritime	28 février 2027
Manque d'accessibilité aux installations sanitaires sur le NM <i>Ivan-Quinn</i>	Améliorer l'accessibilité aux installations sanitaires	Ajouter un dossier à l'arrière des toilettes pour améliorer le support dorsal	Taux de réalisation des travaux	Direction du service maritime	28 février 2027
Manque de visibilité des offres d'emploi pour les personnes handicapées	Amélioration du processus d'affichage des offres d'emploi pour les personnes handicapées	Préciser dans tous les affichages de postes et les offres d'emploi que l'organisme applique un programme d'accès à l'égalité en emploi et qu'il invite les personnes handicapées à soumettre leur candidature	Publication des offres d'emploi sur Atlas	Vice-présidence aux ressources humaines	31 mars 2027
		Mentionner dans les affichages de postes que les personnes handicapées peuvent recevoir de l'assistance pour le processus de présélection et de sélection, si elles le désirent	Publication des offres d'emploi sur Atlas	Vice-présidence aux ressources humaines	31 mars 2027
Manque de visibilité des personnes handicapées au sein de l'organisation et parmi les personnes candidates	Faciliter l'identification des employés et des personnes candidates handicapées	Mettre en place les mécanismes nécessaires pour faciliter l'auto-identification des membres des groupes visés, tant auprès de l'ensemble du personnel qu'auprès des personnes qui soumettent leur candidature	Questionnaire envoyé	Vice-présidence aux ressources humaines	31 mars 2027
Méconnaissance des services et mesures offerts aux personnes handicapées	Favoriser l'intégration professionnelle des personnes handicapées	Informar les nouveaux employés, lors des séances d'accueil, des services et des mesures offerts au personnel handicapé	Information présentée lors des séances d'accueil des nouveaux employés et employées	Vice-présidence aux ressources humaines	30 juin 2026
Méconnaissance de la démarche à suivre pour déclarer une nouvelle situation de handicap en cours d'emploi	Faciliter l'auto-identification des personnes qui développent un handicap en cours d'emploi	Créer une communication claire et détaillée sur le processus d'auto-identification et la rendre visible sur l'intranet	Communication accessible sur l'intranet et questionnaire d'auto-identification facilement repérable	Direction principale des communications et du marketing et Vice-présidence aux ressources humaines	30 juin 2026

OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉES POUR L'ANNÉE 2026-2027 (SUITE)

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	UNITÉ RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Manque d'intégration et d'adaptation aux besoins potentiels d'une personne handicapée advenant une situation d'urgence	Assurer de façon sécuritaire l'évacuation des personnes handicapées en cas d'urgence	Réviser annuellement le plan des mesures d'urgence	Mise à jour du plan des mesures d'urgence	Vice-présidence à l'exploitation	31 mars 2027
	Assurer la sécurité des personnes handicapées lors des mesures d'urgence	Intégrer, dans les exercices d'incendie et d'embarquement, l'inclusion de l'évacuation d'une personne à mobilité réduite	Date de l'exercice d'évacuation et noms des traverses concernées	Vice-présidence à l'exploitation	31 mars 2027
L'organisation n'a pas de directive d'acquisition écoresponsable dotée d'un volet sur l'accessibilité	Prise en compte des besoins de l'ensemble de la population, dont ceux des personnes handicapées	Intégrer, à la directive d'acquisition écoresponsable de la STQ, un volet sur l'accessibilité	Date de la publication de la directive	Vice-présidence à l'exploitation	31 mars 2027
Intégrer, à la directive d'acquisition écoresponsable de la STQ, un volet sur l'accessibilité	Date de la publication de la directive	Vice-présidence à l'exploitation	31 mars 2027	31 mars 2027	31 mars 2027
Méconnaissance des difficultés et des besoins des personnes handicapées	Favoriser une meilleure prise en compte des besoins des personnes handicapées dans l'amélioration des services et des installations	Réaliser des sorties sur le terrain par les gestionnaires de traverse, en adoptant le point de vue d'une personne handicapée. Cette démarche vise à observer concrètement les obstacles et les défis que peuvent rencontrer les personnes ayant des limitations fonctionnelles	Rapports des sorties terrain et tableau synthèse des éléments observés	Vice-présidence à l'exploitation	31 mars 2027
	Améliorer la qualité des services pour mieux accueillir et servir les personnes handicapées	Offrir au personnel en contact avec la clientèle des formations sur l'accueil et les services aux personnes handicapées	Formations offertes au personnel visé	Vice-présidence à l'exploitation et Vice-présidence aux ressources humaines	31 mars 2027
Manque de visibilité et d'accessibilité des options d'accommodement pour les personnes handicapées sur le site Web, ce qui limite leur capacité à communiquer efficacement leurs besoins au service à la clientèle	Améliorer l'accessibilité de la communication numérique en facilitant la transmission des besoins spécifiques des personnes handicapées	Ajouter une section consacrée aux demandes d'accommodement pour les personnes handicapées dans la page « Contactez notre service à la clientèle » du site Web	Date d'intégration du nouveau formulaire au site Web	Direction principale des communications et du marketing	31 décembre 2026
Difficultés d'accès aux documents corporatifs pour les personnes handicapées	Améliorer l'accessibilité aux documents corporatifs	Intégrer au site Web un lien permettant de faire une demande d'accommodement pour la documentation publiée	Date d'intégration du lien au site Web	Direction principale des communications et du marketing	31 mars 2027

OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉES POUR L'ANNÉE 2026-2027 (SUITE)

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	UNITÉ RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Difficultés d'accès au site Web pour les personnes handicapées	Améliorer l'accessibilité du site Web	Poursuivre les adaptations nécessaires pour assurer la conformité du site Web aux normes et standards gouvernementaux d'accessibilité	Taux de réalisation des actions	Direction principale des communications et du marketing	31 mars 2027
Sous-représentation des personnes handicapées dans le milieu de travail	Souligner le lancement de la Semaine québécoise des personnes handicapées et de la Journée internationale des personnes handicapées	Promouvoir les événements tels que la Journée internationale et la Semaine québécoise des personnes handicapées auprès par des activités de communication	Taux de réalisation des actions	Direction de la performance et de la stratégie et Direction principale des communications et du marketing	31 décembre 2026
	Sensibiliser les individus aux difficultés que vivent les personnes handicapées	Promouvoir sur nos médias sociaux différentes informations (capsules vidéo, publications) visant l'inclusion des personnes handicapées	Publications sur les médias sociaux	Direction principale des communications et du marketing	31 août 2026
	S'assurer de respecter l'obligation légale relative à la production annuelle du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées	Tenir au moins deux rencontres du groupe de travail responsable de la rédaction du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées et s'assurer de la contribution des personnes handicapées au sein de l'organisation	Nombre de rencontres réalisées	Direction de la performance et de la stratégie	31 mars 2027
		Publier le Plan d'action en formats accessibles	Disponibilité du Plan d'action sur l'intranet	Direction de la performance et de la stratégie et Direction principale des communications et du marketing	30 septembre 2026





BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2025-2026

OBTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	UNITÉ RESPONSABLE	ÉTAT DE LA SITUATION AU 31 MARS 2026
Manque d'accessibilité aux installations sanitaires à la gare de Baie-Sainte-Catherine	Améliorer l'accessibilité aux installations sanitaires	Installer un miroir dont le bas est situé à une hauteur d'au plus 1 m du sol ou qui est incliné par rapport à la verticale	Taux de réalisation des travaux	Direction du service de génie	Réalisée Installation faite
		Ajuster le crochet porte-manteau. Il doit être situé à une hauteur maximale de 1,2 m du sol	Taux de réalisation des travaux	Direction du service de génie	Réalisée Installation faite
Manque d'accessibilité de la porte d'entrée pour les personnes handicapées à la gare de Godbout	Améliorer l'accessibilité des portes d'entrée pour faciliter l'accès aux installations pour les personnes handicapées dans la gare de Godbout	Installation de nouvelles portes d'entrée munies d'ouvre-portes automatiques avec bouton-poussoir	Taux de réalisation des travaux	Direction du service de génie	Réalisée Installation faite
Manque d'accessibilité aux installations sanitaires à la gare de Saint-Joseph-de-la-Rive	Améliorer l'accessibilité aux installations sanitaires	Installer la poignée à l'horizontale du côté intérieur de la porte. Celle-ci doit mesurer au moins 14 cm de longueur et le centre de la poignée doit se trouver à une distance de 20 cm à 30 cm du côté des charnières de la porte et de 80 cm à 1 m au-dessus du plancher	Taux de réalisation des travaux	Direction du service de génie	Réalisée Installation faite
		Installer le crochet porte-manteau à une hauteur maximale de 1,2 m au-dessus du sol pour permettre à une personne en position assise d'atteindre le crochet	Taux de réalisation des travaux	Direction du service de génie	Réalisée Installation faite
Manque d'accessibilité aux installations sanitaires sur le NM <i>Saaremaa I</i>	Améliorer l'accessibilité aux installations sanitaires	Installer un nouveau lavabo d'au moins 68,5 cm de hauteur, 76 cm de largeur et 48,5 cm de profondeur, de façon à permettre un dégagement pour les jambes	Taux de réalisation des travaux	Direction du service maritime	Réalisée Installation faite
Manque d'accessibilité à bord des navires	S'assurer que les futurs navires de la STQ correspondent aux besoins des personnes handicapées et qu'ils sont conformes aux normes en vigueur	Inclure dans les spécifications de conception des futurs navires ainsi que dans les standards de conception de la STQ les normes d'accessibilité universelle concernant les toilettes pour les personnes à mobilité réduite	Approbation et adoption des Standards de la STQ concernant les espaces publics, y compris les toilettes pour personnes handicapées	Direction du service maritime	Réalisée Spécifications incluses dans les versions préliminaires des besoins des projets

BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2025-2026 (SUITE)

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	UNITÉ RESPONSABLE	ÉTAT DE LA SITUATION AU 31 MARS 2026
Manque d'accessibilité sur le NM <i>Joseph-Savard</i>	Rendre les escaliers menant au salon des passagers accessibles et plus sécuritaires pour les personnes malvoyantes	Installer un indicateur tactile d'attention au haut des escaliers sur toute leur largeur et d'une profondeur de 60 cm à 65 cm	Taux de réalisation des travaux	Direction du service maritime	Réalisée Le projet d'installation des plaques podotactiles a été amorcé et sera finalisé lors de l'arrêt de service prévu en septembre 2026
Manque d'accessibilité sur le NM <i>F.-A.-Gauthier</i>	Améliorer l'accès au navire sur le pont 3 aux personnes en fauteuil roulant, en raison des seuils de portes trop hauts	Installer des biseaux de porte (rampes) pour les seuils de portes de plus de 1,3 cm de hauteur sur toute leur largeur à l'aide d'une pente d'au plus 8 % (1:12) aux portes accessibles au public	Taux de réalisation des travaux	Direction du service maritime	Réalisée Travaux réalisés, avec une pente plus abrupte que prévu. Pour des raisons de sécurité liées à l'intégrité du navire, il n'était pas possible d'en modifier le degré; l'installation de sonnettes d'assistance a donc été retenue comme solution alternative
Manque de visibilité des offres d'emploi pour les personnes handicapées	Amélioration du processus d'affichage des offres d'emploi destinées aux personnes handicapées	Préciser dans tous les affichages de postes et les offres d'emploi que l'organisme applique un programme d'accès à l'égalité en emploi et qu'il invite les personnes handicapées à soumettre leur candidature	Publication des offres d'emploi sur Atlas	Vice-présidence aux ressources humaines	Réalisée Publication faite
		Mentionner dans les affichages de postes que les personnes handicapées peuvent recevoir de l'assistance pour le processus de présélection et de sélection, si elles le désirent	Publication des offres d'emploi sur Atlas	Vice-présidence aux ressources humaines	Réalisée Publication faite
	Promouvoir nos offres d'emploi au sein des organismes qui accompagnent les personnes handicapées dans leur recherche d'emploi	Contacteur au moins trois organismes. Créer des traqueurs pour les identifier comme source de recrutement	Nombre d'organismes contactés	Vice-présidence aux ressources humaines	Réalisée Quatre organismes ont été contactés

BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2025-2026 (SUITE)

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	UNITÉ RESPONSABLE	ÉTAT DE LA SITUATION AU 31 MARS 2026
Manque de représentativité du personnel en situation de handicap au sein du comité des personnes handicapées	Améliorer l'accessibilité au sein des navires, des infrastructures et des espaces administratifs	Mettre en place les mécanismes nécessaires pour faciliter l'autoidentification des membres des groupes visés, autant auprès de l'ensemble du personnel qu'auprès des personnes qui soumettent leur candidature	Statistiques du programme d'accès à l'égalité en emploi PAEE	Vice-présidence aux ressources humaines	Réalisée Création d'un questionnaire dans Forms
Méconnaissance des difficultés et des besoins des personnes handicapées	Améliorer la qualité des services pour mieux accueillir et servir les personnes handicapées	Offrir au personnel en contact avec la clientèle des formations sur l'accueil et les services aux personnes handicapées	Formations offertes au personnel visé	Vice-présidence à l'exploitation et Vice-présidence aux ressources humaines	Réalisée Formation suivie par le personnel visé de la traverse de Matane
Manque d'intégration et d'adaptation aux besoins potentiels d'une personne en situation de handicap advenant une situation d'urgence	Assurer de façon sécuritaire l'évacuation des personnes handicapées en cas d'urgence	Réviser annuellement le plan des mesures d'urgence	Mise à jour du plan des mesures d'urgence	Vice-présidence à l'exploitation	Réalisée
	Assurer la sécurité des personnes handicapées lors des mesures d'urgence	Intégrer, dans les exercices d'incendie et d'embarquement, l'inclusion de l'évacuation d'une personne à mobilité réduite	Date de l'exercice d'évacuation et noms des traverses concernées	Vice-présidence à l'exploitation	Non réalisée au cours de l'année L'action est reportée et sera intégrée à la planification des exercices de l'an prochain
Manque d'accessibilité à bord des navires	Améliorer l'évacuation d'urgence à bord des navires	Procéder à l'achat d'une chaise d'évacuation par escalier	Réalisation de l'achat et mise en service sur le NM <i>Saaremaa I</i>	Vice-présidence à l'exploitation	Réalisée Chaise disponible dans le NM <i>Saaremaa I</i>
Difficultés d'accès au site Web pour les personnes handicapées	Améliorer l'accessibilité du site Web	Se conformer aux standards gouvernementaux d'accessibilité des sites Web	Réalisation d'un audit de l'accessibilité numérique du site Web. Cet audit servira par la suite de base pour la mise en place de notre futur site Web	Direction principale des communications et du marketing	La réalisation est en cours L'audit du site Web a été lancé. Sa finalisation s'effectuera durant l'année 2026-2027 avec la production d'un rapport final qui comprendra une feuille de route énumérant toutes les actions à entreprendre
Manque de communication avec les services de transport adapté régionaux	Améliorer la participation sociale des personnes handicapées	Inciter les services de transport adapté régionaux à s'abonner aux alertes diffusées sur notre site Web dans le but d'être informés de toute interruption ou modification de service	Transmission des informations aux contacts régionaux concernés des services de transport adapté	Direction de la performance et de la stratégie et Direction principale des communications et du marketing	Réalisée Courriel envoyé aux contacts régionaux concernés des services de transport adapté

BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2025-2026 (SUITE)

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	UNITÉ RESPONSABLE	ÉTAT DE LA SITUATION AU 31 MARS 2026
Manque de représentation visuelle des personnes handicapées	Valoriser la diversité des clientèles et mieux comprendre l'expérience des personnes handicapées dans nos traverses	Créer une banque de photos mettant en valeur des personnes handicapées dans un contexte réel d'utilisation des services, pour refléter la diversité des parcours et enrichir les outils de communication de la STQ	Réalisation d'une banque de photos inclusives	Direction de la performance et de la stratégie et Direction principale des communications et du marketing	Réalisée Nouvelle banque de photos disponible
Sous-représentation des personnes handicapées dans le milieu de travail	Souligner le lancement de la Semaine québécoise des personnes handicapées et de la Journée internationale des personnes handicapées. Publier, dans les réseaux sociaux et l'intranet, un message soulignant le lancement de la Semaine québécoise des personnes handicapées et une nouvelle relative à la Journée internationale des personnes handicapées	Promouvoir auprès des employés, par des activités de communication, les événements tels que la Journée internationale et la Semaine québécoise des personnes handicapées	Taux de réalisation des actions	Direction principale des communications et du marketing	Réalisée Semaine québécoise : Sensibilisation auprès du personnel ainsi que de la clientèle dans l'intranet et sur les médias sociaux (Facebook, LinkedIn) Journée internationale : La gratuité a été offerte aux personnes handicapées dans nos traverses payantes le 3 décembre 2025. Sensibilisation faite auprès du personnel et de la clientèle
	Sensibiliser les individus aux difficultés que vivent les personnes handicapées	Promouvoir sur les médias sociaux différentes informations (capsules vidéo, publications) visant l'inclusion des personnes handicapées	Publications sur les médias sociaux	Direction principale des communications et du marketing	Réalisée Publications faites sur le site Web, l'intranet et les réseaux sociaux
	S'assurer de respecter l'obligation légale relative à la production annuelle du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées	Tenir au moins deux rencontres du groupe de travail responsable de la rédaction du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées et s'assurer de la contribution des personnes handicapées au sein de l'organisation	Nombre de rencontres réalisées	Direction de la performance et de la stratégie	Trois rencontres réalisées (septembre, janvier et avril) Activités et suivis du comité diffusés à l'interne
		Publier le Plan d'action en formats accessibles	Disponibilité du Plan d'action sur l'intranet	Direction de la performance et de la stratégie et Direction principale des communications et du marketing	Publication du Plan d'action dans l'intranet en juillet 2025. Les employés ont été invités à consulter le Plan d'action 2025-2026, accessible sur le site Web

REDDITION DE COMPTES

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

Entre le 1^{er} avril 2025 et le 31 mars 2026, le service à la clientèle de la STQ a reçu six plaintes et sept demandes d'information provenant de personnes handicapées concernant des questions d'accessibilité.

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 gouvernementale de 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 pour réduire, voire éliminer les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents et aux services offerts au public.



MONSIEUR DESJARDINS

Société des
Traversiers
du Québec

