



Plan d'accessibilité et processus de rétroaction

2026-2028

Table des matières

Renseignements généraux	3
Résumé	3
Rétroaction	3
Technologies de l'information et des communications.....	4
Relation avec les clients.....	4
Relation avec les employés.....	5
Mesures, échéanciers et responsabilités	6
Communication, autre que les technologies de l'information et des communications.....	6
Mesures, échéanciers et responsabilités	7
Acquisition de biens, de services et d'installations	7
Mesures, échéanciers et responsabilités.....	7
Conception et prestation des programmes et services.....	8
Mesures, échéanciers et responsabilités.....	11
Transport	11
Mesures, échéanciers et responsabilités.....	12
Environnement bâti	12
Mesures, échéanciers et responsabilités.....	13
Dispositions des règlements de l'OTC en matière d'accessibilité.....	13
Précisions sur la rétroaction	14

Renseignements généraux

Résumé

La Coopérative de transport maritime et aérien (ci-après CTMA) est une coopérative maritime de transport créée en 1944 pour relier les Îles-de-la-Madeleine au reste du Canada, notamment le Québec. Par ses valeurs, la CTMA a pour mission « d'assurer le transport de personnes et de marchandises avec sécurité, fiabilité et courtoisie, tout en favorisant l'essor social, économique et touristique des Îles-de-la-Madeleine ».

CTMA Traversier est une filiale de la CTMA, et dessert le port de Cap-aux-Meules, aux Îles-de-la-Madeleine vers le port de Souris, Île-du-Prince-Édouard. Avant 2009, le service était interrompu en période hivernale. Depuis, le service est offert à l'année, avec des horaires allégés en période de basse saison. De 1997 jusqu'à 2021, le service a été assuré par le N.M. Madeleine. Depuis juin 2021, c'est le N.M. Madeleine II qui assure la desserte.

La prévention et l'élimination des obstacles pour les clients et les employés sont importantes pour CTMA. La Coopérative s'efforce de créer un environnement où chacun est traité avec dignité et offre des services pour que la traversée soit des plus agréables. CTMA accorde beaucoup d'importance à sa responsabilité d'éliminer les obstacles pouvant être rencontrés par les personnes en situation de handicap, et est fière des réalisations à ce jour. La Coopérative continuera de travailler à éliminer les obstacles supplémentaires et à rendre l'organisation et ses services encore plus accessibles à l'avenir.

Rétroaction

CTMA Traversier souhaite recevoir tout commentaire lié à l'accessibilité. La Personne désignée à terre (PDA) est la personne-ressource désignée pour recevoir de la rétroaction sur l'accessibilité au nom de la Coopérative.

Personne désignée à terre	
Téléphone	1-888-986-3278 (sans frais au Canada) 1-418-986-3278 (local ou hors Canada)
Courriel	info@ctma.ca
Adresse	435 chemin Avila-Arseneau Cap-aux-Meules, Québec Canada G4T 1J3

Ce plan est également disponible en format imprimé, en gros caractères et en format électronique. À l'été 2026, il sera également disponible en braille et en format audio. Les demandes pour l'un de ces formats de rechange ou la soumission de commentaires peuvent être faites au moyen des coordonnées ci-dessus ou par l'un des canaux de médias sociaux de la compagnie, notamment Facebook, Instagram et YouTube.

Technologies de l'information et des communications

CTMA utilise de nombreuses technologies de l'information et des communications, tant à l'interne qu'à l'externe, afin de soutenir ses opérations ainsi que la transmission de renseignements aux employés et aux clients. Ces outils jouent un rôle important dans l'accès à l'information et à la communication à bord du navire et dans les espaces exploités par la Coopérative.

De façon générale, les systèmes de télécommunications, les équipements informatiques et les réseaux reposent sur de l'équipement et des logiciels conformes aux normes de l'industrie et sont maintenus selon les besoins opérationnels.

L'affichage numérique est utilisé pour communiquer avec les employés et directement avec les clients. Des écrans sont disponibles dans les aires publiques et dans certaines zones réservées aux employés afin de diffuser divers messages et renseignements. À l'heure actuelle, le contenu diffusé sur ces écrans est principalement visuel et n'est pas offert systématiquement dans d'autres formats accessibles. Cette situation peut constituer un obstacle pour certaines personnes ayant une limitation visuelle ou nécessitant un autre mode de communication.

À bord des navires, un système de divertissement télévisé est installé dans les aires publiques et dans certaines zones réservées aux employés, notamment la majorité des chambres. Dans les chambres de l'équipage, les utilisateurs peuvent contrôler le canal, les options audios ainsi que certaines fonctions de lecture. Dans les salons passagers principaux, plusieurs grands écrans affichent différents contenus de divertissement. À l'heure actuelle, le sous-titrage codé est offert uniquement sur les écrans diffusant les consignes de sécurité.

Les systèmes de divertissement actuels sont vieillissants et n'offrent pas l'ensemble des fonctionnalités d'accessibilité souhaitées, notamment en ce qui concerne les commandes de lecture accessibles ou la vidéodescription dans les zones destinées aux passagers et à l'équipage. De plus, la connectivité Internet demeure limitée pendant la navigation, ce qui restreint l'accès à certaines solutions numériques individuelles ou à la diffusion continue de contenu.

CTMA poursuit l'évaluation des options technologiques disponibles afin d'améliorer l'accessibilité du contenu diffusé à bord et d'offrir, lorsque cela sera réalisable sur les plans opérationnel et technologique, des solutions permettant un accès plus équitable à l'information et au divertissement.

Relation avec les clients

Le site Web de CTMA Traversier (www.traversierctma.ca) est régulièrement évalué conformément aux lignes directrices sur l'accessibilité. Les nouvelles fonctionnalités sont examinées en tenant compte des exigences d'accessibilité dès les premières étapes de leur développement. De plus, les enjeux liés à l'accessibilité numérique sont pris en considération dans les ententes conclues avec les fournisseurs concernés. Des vérifications manuelles et automatisées sont effectuées

périodiquement afin d'évaluer l'accessibilité du site Web et de soutenir l'amélioration continue de l'expérience utilisateur.

Les médias sociaux constituent également un outil important de communication avec la clientèle. Par l'entremise de ses plateformes numériques, notamment Facebook et YouTube, la Coopérative diffuse des avis de service, des renseignements opérationnels et d'autres informations utiles liées aux déplacements. Les clients peuvent également recevoir des communications directes par courriel ou message texte, ce qui leur permet d'accéder à de l'information sur l'appareil ou par le moyen qui répond le mieux à leurs besoins.

La Coopérative veille à ce que les documents accessibles au public concernant les services, la sécurité et les installations de transport soient offerts dans un format électronique compatible avec les appareils personnels et les technologiques d'adaptation utilisées par les clients.

CTMA offre également un accès téléphonique à ses clients au moyen d'une ligne sans frais, qui peut accepter tous les types de services de relais. De plus, différentes adresses courriel sont accessibles au public, permettant aux clients de transmettre leurs questions, leurs demandes d'information ou leurs besoins d'assistance avant leur déplacement.

Autrefois, les annonces publiques étaient diffusées en direct : celles-ci sont désormais préenregistrées. Les passagers peuvent recevoir des renseignements complémentaires concernant les annonces auprès d'un membre du personnel au service-client. Le texte de l'ensemble des annonces est aussi offert en gros caractères et en format électronique. La Coopérative poursuit actuellement la mise en œuvre de la publication de ces annonces en braille.

La Coopérative encourage également les clients à transmettre leurs commentaires relatifs à l'accessibilité afin de soutenir l'amélioration continue des services et des communications.

Relation avec les employés

CTMA s'est engagée à communiquer des renseignements et à éduquer ses employés par divers moyens, dont la formation continue et les communications internes. La Coopérative utilise plusieurs canaux de communication, dont les courriels internes, les avis imprimés, la plateforme de marketing Cyberimpact ainsi que les échanges directs tels que les réunions d'équipe et les discussions individuelles afin de s'assurer que l'information est diffusée de manière accessible et adaptée aux besoins du personnel. Les messages importants sont généralement communiqués par plus d'un moyen afin de favoriser leur compréhension et leur accessibilité. L'infolettre interne est actuellement disponible en format électronique, et des formats alternatifs peuvent être fournis sur demande.

Lorsqu'un besoin d'accessibilité est identifié chez un employé, la Coopérative procède à une évaluation des technologies et des outils disponibles au poste de travail afin d'identifier et de mettre en place les mesures d'adaptation appropriées. Cette approche vise à réduire les obstacles

et à permettre aux employés d'accomplir leurs tâches dans un environnement de travail inclusif et accessible.

Mesures, échéanciers et responsabilités

Sous la direction des ressources humaines, un examen interne des ressources intranet destinées aux employés a été entrepris afin d'en évaluer l'accessibilité et d'identifier des pistes d'amélioration. Ces travaux ont permis d'améliorer l'accès à l'information interne, et un processus d'élaboration de lignes directrices visant à favoriser une diffusion plus accessible des communications internes a été entamé.

CTMA reconnaît l'existence de diverses technologies d'adaptation pouvant contribuer à améliorer l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap dans les environnements de travail et dans les espaces publics. Divers responsables, en collaboration avec les équipes navigantes, continuent d'évaluer les options disponibles afin de déterminer les avantages potentiels de l'utilisation de ces technologies à bord du navire et dans les installations à terre.

À la suite de cette évaluation, des recommandations pourront être formulées à la haute direction de la Coopérative, en tenant compte des besoins identifiés ainsi que des réalités opérationnelles.

Communication, autre que les technologies de l'information et des communications

La communication avec les auditoires internes et externes est effectuée par différents moyens, selon les besoins opérationnels et le type d'informations à transmettre, afin de favoriser une transmission claire et compréhensible des renseignements.

CTMA sensibilise et forme ses employés afin de favoriser une communication inclusive et adaptée aux personnes en situation de handicap. Lorsque des besoins particuliers sont identifiés lors du processus de réservation, l'information est transmise aux équipes concernées afin de permettre la mise en place de mesures d'assistance appropriées lors de l'embarquement, de la traversée et du débarquement.

Les employés sont en mesure d'offrir des solutions de rechange accessibles pour la transmission de renseignements importants, notamment en matière de sécurité. La vidéo sur la sécurité, qui est présentée aux passagers, comporte des sous-titres codés. Sur demande, certains renseignements peuvent également être fournis en formats alternatifs ou expliqués verbalement par un membre d'équipage afin de s'assurer de leur compréhension.

Les annonces publiques sont des messages préenregistrés diffusées par un système d'appel au public par l'entremise des membres du personnel sur place. Lorsqu'un passager a besoin d'assistance, les membres du personnel peuvent l'accompagner afin de s'assurer de la bonne compréhension des consignes et de l'information transmise.

Les clients qui effectuent une réservation pour un voyage sont invités à communiquer leurs besoins liés à l'accessibilité lors du processus de réservation, que ce soit en ligne ou par téléphone. La Coopérative poursuit l'amélioration de ses outils de réservation afin de faciliter la déclaration de ces besoins et de soutenir une meilleure prise en charge des demandes d'assistance.

Mesures, échéanciers et responsabilités

La Coopérative offre et met à jour périodiquement des formations destinées aux employés, tant navigants que non navigants, susceptibles d'interagir avec des personnes en situation de handicap. Ces formations visent à soutenir une communication respectueuse, claire et adaptée aux différents besoins des clients. De plus, CTMA poursuit l'amélioration de la disponibilité de certains documents en formats accessibles, tels que le format électronique, le format audio, les gros caractères ou le braille, afin de répondre aux besoins variés de sa clientèle.

Acquisition de biens, de services et d'installations

La Coopérative tient compte des considérations relatives à l'accessibilité dans l'acquisition de biens, de services et d'installations lorsque cela est applicable à la nature de l'achat. Les besoins liés à l'accessibilité peuvent être intégrés aux critères établis pour un bien ou un service par le secteur à l'origine de la demande.

Les achats sont réalisés au moyen d'un processus de bon de commande, et certains employés disposent également de cartes de crédit d'approvisionnement. Ces mécanismes font l'objet de différentes mesures de suivi et de contrôle. Dans le cadre du processus actuel d'approvisionnement, le demandeur de l'achat peut inclure les exigences relatives à l'accessibilité lorsqu'elles sont pertinentes au bien ou au service visé.

Mesures, échéanciers et responsabilités

CTMA poursuit l'intégration graduelle des considérations relatives à l'accessibilité dans ses pratiques d'approvisionnement. À cet effet, une liste de vérification a été élaborée afin de soutenir la prise en compte des exigences d'accessibilité lors de certains achats liés aux opérations et aux services à la clientèle. Cette démarche a permis de renforcer les pratiques de la Coopérative en matière d'accessibilité et d'assurer une meilleure prise en compte des besoins de la clientèle et du personnel lors de l'acquisition de biens, de services et d'installations. Des recommandations

continueront d'être transmises annuellement à la haute direction afin d'assurer le suivi des mesures mises en place et de soutenir l'amélioration continue.

Conception et prestation des programmes et services

CTMA Traversier offre un service de traversier à l'année entre Cap-aux-Meules, QC et Souris, IPE. La Coopérative assure quotidiennement le transport de passagers ainsi qu'une grande variété de véhicules. Qu'il s'agisse d'expédier des marchandises ou d'offrir des commodités modernes aux passagers, CTMA s'engage à offrir une expérience de voyage sécuritaire, fiable, de qualité et accessible à tous.

CTMA exerce ses activités conformément à diverses lois et réglementations applicables, notamment le Code canadien du travail, la Loi sur le transport des marchandises dangereuses et son règlement, la Loi sur la responsabilité en matière maritime et son règlement, puis la Loi de 2001 sur la marine marchande du Canada.

Cette année, un comité consultatif sur l'accessibilité et l'inclusion a été mis sur pied. Ce comité a pour mandat de renforcer les liens avec les intervenants internes et externes, notamment les employés, les passagers et, lorsque possible, les membres de la communauté des personnes en situation de handicap. Le comité recueillera des commentaires sur les programmes, les services et les pratiques actuelles en matière d'accessibilité afin de soutenir l'amélioration continue des services offerts. Il permettra également d'identifier les obstacles, de formuler des recommandations et d'assurer le suivi des mesures mises en place. Le comité se réunira une fois par année : un compte rendu des échanges ainsi que des recommandations formulées sera transmis à la direction afin d'appuyer le suivi des engagements de CTMA en matière d'accessibilité.

Services de transport

Depuis de nombreuses années, CTMA s'engage à offrir à tous ses clients une expérience de voyage confortable, sécuritaire et agréable, peu importe leurs besoins en matière d'accessibilité. Au fil du temps, la Coopérative a intégré l'accessibilité à la prestation de ses services afin d'offrir à tous un traitement équitable et un environnement accueillant. La Coopérative poursuit ses efforts afin d'identifier et de mettre en place des solutions concrètes permettant de réduire les obstacles, dans la mesure du possible.

Des sondages de satisfaction sont réalisés auprès de la clientèle à la suite des voyages. Les commentaires recueillis sont analysés afin d'identifier des pistes d'amélioration continue, notamment en ce qui concerne l'accessibilité des services. Au cours de la dernière année, CTMA Traversier a ajouté une section spécifiquement consacrée à l'accessibilité dans son formulaire de satisfaction, afin de recueillir des commentaires plus ciblés sur l'expérience vécue par les passagers.

Des membres du personnel formés sont disponibles en tout temps pour fournir de l'aide aux passagers durant leur déplacement. Les passagers sont priés d'informer la Coopérative de tout besoin particulier lié à l'accessibilité ou de toute assistance requise au moment de faire leur réservation : cependant, CTMA s'efforce également de répondre aux demandes formulées sans préavis, dans la mesure de ses capacités opérationnelles.

Lorsqu'un passager demande une mesure d'adaptation ou un service lié à l'accessibilité et que celui-ci est confirmé, l'information pertinente est ajoutée à sa réservation afin d'assurer le suivi requis. Ces renseignements sont transmis au personnel concerné avant l'arrivée du passager. Les employés des terminus peuvent également ajouter ces informations au moment de l'enregistrement lorsqu'une demande est formulée sur place.

Les mesures pouvant être offertes comprennent notamment :

- * Aide durant l'enregistrement au comptoir;
- * Accompagnement vers l'aire d'embarquement après l'enregistrement;
- * Accompagnement entre le terminus et le point d'accès pour véhicules;
- * Aide pour le rangement et la récupération des bagages;
- * Assistance lors des transferts entre le siège passager et une aide à la mobilité;
- * Assistance lors des déplacements entre le siège passager et les installations sanitaires;
- * Explications individuelles relatives aux consignes de sécurité;
- * Mise à disposition d'un fauteuil roulant au terminus et à bord du traversier;
- * Accès à des espaces de stationnement accessibles;
- * Transport sans frais additionnels pour une personne de soutien, sur présentation des documents requis;
- * Transport avec un chien d'assistance, sur présentation des documents requis;
- * Accès à une chambre accessible, offerte sans frais supplémentaires selon la disponibilité;
- * Prise en compte des allergies graves, incluant la possibilité d'aménager une section sécurisée ou désinfectée selon la situation.

Les chiens d'assistance sont acceptés à bord du traversier ainsi que dans les espaces publics des terminus. Afin de faciliter l'accueil et d'assurer un service adéquat, CTMA peut demander certains documents permettant de confirmer que le chien a été entraîné pour accomplir une tâche précise en lien avec le besoin de la personne en situation de handicap. Les passagers sont invités à transmettre cette documentation à l'avance, lorsque cela est possible. Si la documentation ne peut être vérifiée avant le départ, certaines restrictions d'accès peuvent s'appliquer jusqu'à la vérification de la documentation.

Lorsque des mesures d'adaptation sont prévues pour un passager, les renseignements pertinents sont communiqués au personnel concerné avant son arrivée afin de faciliter l'accueil, l'embarquement et l'accompagnement au besoin.

Le préembarquement est offert sur demande aux passagers en situation de handicap, tout comme l'assistance lors de l'enregistrement. Les passagers peuvent conserver et utiliser leurs aides à la mobilité pendant leur déplacement, sans qu'il soit nécessaire de les démonter ou de les emballer. Des fauteuils roulants sont également disponibles à bord du traversier pour les passagers qui en ont besoin.

Des espaces sont prévus à bord afin de mieux accueillir les aides à la mobilité et les chiens d'assistance, notamment dans certaines aires de repos accessibles aux passagers.

À l'occasion, les employés de CTMA Traversier utilisent également le service de transport dans le cadre de leurs fonctions ou pour des déplacements personnels. Ils bénéficient alors des mêmes caractéristiques d'accessibilité et des mêmes services que ceux offerts à l'ensemble de la clientèle.

Services aux employés

En raison de la nature des activités de la Coopérative, les employés travaillent dans plusieurs lieux différents et sont répartis sur divers sites, notamment à bord du navire en service. Afin de favoriser un milieu de travail plus équitable, sécuritaire et inclusif, CTMA vise à mettre en œuvre un plan d'action en matière de diversité et d'inclusion intégrant des objectifs liés à l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.

Ce plan comprendra des stratégies visant à promouvoir la diversité, l'inclusion et la pleine participation de tous les employés au sein de l'organisation. Ces initiatives contribueront également à l'inclusion sociale ainsi qu'à favoriser la participation au marché du travail. À titre d'exemple, CTMA organise diverses activités favorisant la mobilisation du personnel, notamment des activités communautaires, des initiatives de bénévolat ainsi que des activités d'accueil et d'intégration destinées aux nouveaux employés.

Les programmes et services offerts aux employés, notamment en matière d'embauche, d'accueil, de formation, de communication interne, de soutien aux employés et de renseignements liés à l'emploi, sont accessibles par divers moyens, incluant en personne, par rencontres virtuelles, au moyen de documents imprimés ou par voie électronique. Lorsqu'un employé a besoin d'une mesure d'adaptation ou d'un soutien particulier afin d'accéder à un programme ou à un service, des mesures d'adaptation raisonnables sont évaluées et mises en place selon les besoins.

CTMA met également à disposition de l'ensemble de son personnel un programme d'aide aux employés et à la famille. Ce service confidentiel, offert sans frais, permet aux employés et à leurs proches d'obtenir du soutien relativement à diverses situations touchant notamment le bien-être, la santé physique et psychologique, ainsi que d'autres enjeux personnels ou professionnels.

Des travaux sont toujours en cours afin d'élaborer et de mettre en œuvre la stratégie de la Coopérative en matière d'équité, de diversité, d'accessibilité et d'inclusion. Une vision, une mission et des objectifs ont été définis à la suite d'un processus de consultation ayant mobilisé des employés ainsi que des partenaires externes. Des plans d'action sectoriels et des mécanismes

d'évaluation seront progressivement développés afin de soutenir la mise en œuvre de cette démarche. Ces initiatives feront l'objet d'un suivi auprès de la haute direction et, au besoin, du conseil d'administration.

Mesures, échéanciers et responsabilités

Le service des ressources humaines continuera de suivre le développement du mécanisme visant à évaluer la mobilisation et l'expérience des employés en lien avec les enjeux d'accessibilité, tant dans l'exécution de leurs fonctions que dans leur expérience globale au travail. Selon les besoins, la participation des partenaires externes, notamment certains fournisseurs ou consultants, pourra également être considérée.

Cet exercice permettra de mieux comprendre les obstacles réels ou perçus rencontrés par les employés et d'identifier des pistes d'amélioration afin de les éliminer ou de les réduire. Il contribuera également à mesurer l'évolution des efforts de CTMA en matière d'accessibilité au sein du milieu de travail.

En tout temps, les employés peuvent soumettre des demandes, commentaires ou suggestions en lien avec l'accessibilité à leur supérieur immédiat ou à la Personne désignée à terre. Les demandes reçues seront transmises aux personnes ou instances concernées afin d'en assurer l'analyse, le suivi et, lorsque pertinent, leur prise en compte dans les démarches d'amélioration continue.

Transport

La majorité des passagers utilisant le service de traversier accèdent au navire à bord de leur propre véhicule. CTMA offre également un service de navette par camionnette permettant le transport de passagers piétons entre les terminus et le navire.

Dans le cadre de ses engagements en matière d'accessibilité, la Coopérative poursuit ses démarches visant à rendre ce service de navette accessible aux personnes utilisant une aide à la mobilité ainsi qu'aux personnes voyageant avec un chien d'assistance. Des améliorations sont prévues afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle en matière d'accessibilité et de déplacement entre les installations terrestres et le navire.

Les employés sont généralement responsables de leur propre transport pour se rendre au travail, en revenir ou lors de déplacements professionnels. Dans les situations où CTMA retient les services de transporteurs externes, notamment des services de taxi, d'autobus ou d'autres fournisseurs, les besoins d'accessibilité des utilisateurs concernés sont pris en considération, dans la mesure du possible.

Voir également la section **Conception et prestation de programmes et services**, qui présente des renseignements complémentaires sur les services d'assistance et les mesures d'accessibilité offertes aux passagers.

Mesures, échéanciers et responsabilités

La Coopérative prévoit poursuivre l'amélioration de l'accessibilité de sa navette assurant le transport des passagers piétons entre les terminus et le navire, notamment pour les personnes utilisant une aide à la mobilité et celles accompagnées d'un chien d'assistance.

Environnement bâti

Les installations accessibles constituent un élément clé de l'infrastructure opérationnelle de CTMA et contribuent directement à la réalisation de son mandat. La Coopérative exploite deux traversiers, un navire cargo, divers locaux administratifs, quatre entrepôts ainsi qu'un garage d'entretien de véhicules lourds.

Les terminus de navire sont situés à Cap-aux-Meules (QC) et Souris (IPE). Chaque terminus est doté de stationnements accessibles, d'entrées accessibles, de salles de bain adaptées, de signalisation braille et, lorsque le bâtiment comporte plusieurs étages, d'ascenseurs. Des zones de soulagement pour les chiens d'assistance sont également aménagées sur les sites. Les espaces de stationnement accessibles destinés aux visiteurs, aux employés et aux passagers sont reliés aux terminus par des parcours accessibles.

CTMA loue ou possède également diverses installations administratives et opérationnelles à Cap-aux-Meules (QC), Souris (IPE), Moncton (NB), Québec (QC) et Montréal (QC). Les caractéristiques d'accessibilité de ces emplacements varient selon leur âge, leur configuration et leur usage. Depuis 2018, CTMA poursuit des travaux de rénovation et de modernisation de ses installations afin d'améliorer leur accessibilité. Plusieurs obstacles ont déjà été recensés et corrigés, tandis que d'autres seront pris en compte dans les futurs projets d'amélioration. Ces démarches visent à favoriser un environnement physique, social et organisationnel plus accessible, inclusif et équitable pour tous.

CTMA Traversier opère le traversier le Madeleine II. Le navire est entretenu conformément à des normes applicables en matière de sécurité maritime et aux exigences réglementaires de Transports Canada. Il fait l'objet d'inspections régulières par Transports Canada ainsi que par des sociétés de classification afin d'assurer sa conformité aux règlements, normes et codes applicables. Le système de gestion de la sécurité de la Coopérative est également vérifié de façon indépendante afin d'assurer le respect des exigences du Code international de gestion de la sécurité et de la prévention de la pollution.

Le navire possède diverses caractéristiques d'accessibilité visant à améliorer l'accessibilité, notamment des ascenseurs, des panneaux tactiles ou en braille à certains endroits, des espaces de soulagement pour les chiens d'assistance ainsi que des salles de bain publiques accessibles. Des cabines adaptées aux personnes à mobilité réduite sont également disponibles. Elles possèdent notamment des salles de bain et des douches conçues pour accueillir des aides à la mobilité, ainsi que des boutons d'urgence installés à proximité des lits et dans les salles de bain.

Les obstacles présents dans l'environnement bâti de CTMA sont principalement liés à certaines infrastructures plus anciennes construites ou acquises avant l'entrée en vigueur des normes actuelles en matière d'accessibilité. À mesure que les installations sont modernisées, rénovées ou remplacées, les exigences en matière d'accessibilité sont intégrées à la planification des travaux. Certaines contraintes propres à la sécurité maritime ou aux exigences des sociétés de classification peuvent limiter certaines modifications. Lorsqu'il n'est pas possible d'apporter des changements physiques, CTMA privilégie des mesures alternatives, notamment la mise à disposition d'équipements adaptés ou l'accompagnement individuel selon les besoins.

Mesures, échéanciers et responsabilités

Certaines composantes d'accessibilité présentes dans les bâtiments et installations publiques, telles que les ouvre-portes automatiques ou les boutons d'appel, peuvent être peu utilisées au quotidien. Il est donc possible que certains bris ou dysfonctionnements passent inaperçus jusqu'au moment où ces équipements sont requis.

Afin d'assurer leur bon fonctionnement et de permettre une intervention rapide en cas de problème, CTMA Traversier a élaboré une liste de vérification des éléments d'accessibilité pour chacun de ses emplacements. La Personne désignée à terre, en collaboration avec les gestionnaires concernés, s'assurera du suivi de ces listes de vérification. Ces vérifications seront effectuées sur une façon régulière.

CTMA prévoit également réaliser un examen de ses bâtiments administratifs et opérationnels afin d'identifier les obstacles physiques encore présents et de documenter les améliorations possibles. Cet exercice permettra de dresser un portrait global de l'état actuel de l'accessibilité dans ses infrastructures et d'appuyer la planification des travaux futurs.

Dispositions des règlements de l'OTC en matière d'accessibilité

À titre de fournisseur de services de transport maritime sous réglementation fédérale, CTMA Traversier est assujettie au **Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées** du gouvernement du Canada, dont l'objectif est de prévenir et d'éliminer les obstacles au transport pour les personnes en situation de handicap.

Puisque la Coopérative est à la fois un transporteur et un exploitant de terminal, les articles du Règlement applicables à CTMA Traversier comprennent les suivants : 1 à 25, 28, 31 à 35, 37 à 39, 42, 46, 48 à 61, 134 à 182, 212 à 223, 225 à 231.

Des renseignements relatifs aux activités, services et mesures visés par ces dispositions sont présentés dans les sections précédentes du présent plan.

Précisions sur la rétroaction

CTMA Traversier n'a reçu aucun commentaire lié à l'accessibilité dans le cadre du dernier exercice de rétroaction.

Afin de favoriser une démarche d'amélioration continue, CTMA Traversier adoptera une approche proactive visant à recueillir les commentaires, observations et suggestions de sa clientèle dans le cadre des prochains rapports d'étape. Cette rétroaction pourra notamment être recueillie au moyen du sondage de satisfaction et de questionnaires et d'autres mécanismes de consultation auprès des passagers utilisant les services de la compagnie.

Par exemple, en mai 2024, l'Association des personnes handicapées des Îles (A.P.H.I.) a été invitée à consulter le Plan d'accessibilité 2023-2025 de CTMA Traversier et à formuler des recommandations. À la suite de cette consultation, l'Association a transmis plusieurs recommandations portant notamment sur l'ajout d'un deuxième espace de soulagement pour les animaux d'assistance, l'installation de signalisation en braille supplémentaire à bord et l'acquisition d'un deuxième ensemble de rampes facilitant la circulation entre les espaces extérieurs et intérieurs du navire. À la réception de ces recommandations, CTMA a donné suite aux suggestions au cours des mois suivants. La Coopérative poursuit l'installation de signalisation supplémentaire en braille ainsi que la recherche d'appareils adaptés pour les passagers ayant une déficience visuelle afin d'améliorer l'accessibilité à bord.

Tout commentaire reçu contribuera à orienter les priorités futures et à soutenir la mise en œuvre des mesures d'accessibilité de CTMA Traversier.