



Plan d'accessibilité et processus de rétroaction

2023-2025

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	5
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.....	7
Mesures, échéanciers et responsabilités.....	10
Transport	11
Mesures, échéanciers et responsabilités.....	11
Environnement bâti	11
Mesures, échéanciers et responsabilités.....	13
Dispositions des règlements de l'OTC en matière d'accessibilité.....	13
Précisions sur la rétroaction	13

Renseignements généraux

Résumé

La Coopérative de transport maritime et aérien (CTMA ci-après) 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 ».

C.T.M.A. 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 ses clients et ses 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 aux voyages pour les personnes handicapées et l'entreprise 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. Au printemps 2024, 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. En général, les systèmes de télécommunications, d'ordinateurs et de réseaux de la Coopérative utilisent de l'équipement et des logiciels conformes aux normes de l'industrie.

L'affichage numérique sert à communiquer avec les employés et directement avec les clients. Des écrans sont disponibles dans les aires publiques et réservées aux employés, et ceux-ci affichent divers messages. À l'heure actuelle, ces écrans n'affichent que du contenu visuel et il n'y a pas d'autre format disponible.

À bord des navires, un système de divertissement télévisé est installé dans les aires publiques et réservées aux employés, notamment la plupart des chambres. Dans les chambres des membres d'équipage, les utilisateurs peuvent contrôler le canal, les options audios, ainsi que les fonctions démarrage, arrêt et pause de lecture. Dans les salons passagers principaux, plusieurs grands écrans affichent différents contenus de divertissement. Le sous-titrage codé est diffusé pour le moment seulement sur les écrans démontrant les consignes de sécurité.

Les systèmes de divertissement actuels sont vieux et n'offrent pas toutes les caractéristiques accessibles, comme les commandes de lecture ou la vidéo description dans les zones de l'équipage ou des passagers. La connectivité Internet est limitée à bord de nos navires en mer, et il n'est pas possible d'avoir accès à une diffusion en continu de contenu vers des appareils individuels. CTMA poursuit sa recherche d'options disponibles pour offrir un contenu de divertissement comparable au moyen d'appareils électroniques personnels.

Relation avec les clients

Le site Web (www.traversierctma.ca) est régulièrement évalué conformément aux lignes directrices sur l'accessibilité. Les nouvelles fonctionnalités sont approuvées selon des lignes directrices sur l'accessibilité pendant la phase de collecte des exigences de l'élaboration. De plus, la détermination et la résolution des problèmes liés aux lignes directrices sont énoncées dans l'entente sur les niveaux de service conclue avec l'entrepreneur. Plusieurs dépistages manuels et automatisés sont effectués à l'aide d'un logiciel pour établir la conformité aux lignes directrices.

Grâce aux médias sociaux, nous pouvons communiquer des renseignements et interagir avec les clients d'une manière qui répond le mieux à leurs besoins. La présence de la Coopérative dans les médias sociaux continue de croître chaque année grâce notamment à ses comptes Facebook et YouTube. Que ce soit concernant un avis relatif au calendrier ou d'autres renseignements importants concernant les voyages à venir, les clients qui ont des réservations reçoivent des communications directes par courriel et des avis par message texte qui peuvent être lus sur l'appareil de leur choix.

Lorsque des renseignements supplémentaires ou accessibles au public sur les services, la sécurité ou les installations liés au transport sont disponibles en format électronique, la Coopérative veille à ce que le format soit compatible avec les technologies existantes. Le matériel est disponible sur les appareils personnels à l'aide de la technologie d'adaptation du client. La Coopérative prévoit se doter d'une technologie adaptative qu'elle pourra prêter aux clients afin de communiquer les renseignements liés au transport. Les renseignements qui pourront être communiqués sur l'appareil prêté par l'entreprise seront compatibles avec la suite de services adaptés d'Apple et Adobe de texte à la parole pour assurer un accès multiniveau. Les dispositifs électroniques seront configurés et testés avant d'être mis en service pour s'assurer que la fonctionnalité adaptative est activée et en bon état de fonctionnement.

CTMA offre un accès téléphonique à ses clients au moyen d'une ligne sans frais, qui peut accepter tous les types de services de relais. Également, diverses adresses de courriel sont présentement accessibles au public.

Les annonces publiques dans les terminaux et à bord des navires sont faits à l'aide de messages en direct. CTMA prévoit préenregistrer ces messages afin de les avoir disponibles à la clientèle. Les passagers peuvent recevoir des renseignements sur l'annonce d'un membre du personnel au service-client. Cette procédure est décrite pour les passagers sur le site Web de CTMA. Le texte de toutes les annonces deviendra disponible en formats accessibles, en gros caractères, en format électronique ou en braille au cours de l'année 2024.

Relation avec les employés

CTMA s'est engagée à échanger des renseignements et à éduquer ses employés par divers moyens, dont la formation continue. En plus des courriels internes et des avis imprimés, la Coopérative utilise Cyberimpact, une plateforme de marketing par courriel, en plus des méthodes de communication en personne comme les réunions d'équipe ou les conversations individuelles. Les messages importants sont rarement communiqués par un seul moyen. L'infolettre interne est pour le moment seulement disponible en version électronique.

En général, lorsqu'un besoin d'accessibilité d'un employé est déterminé, un examen des technologies qu'il peut utiliser sur le poste de travail est effectué et toute lacune ou mesure d'adaptation est comblée.

Mesures, échéanciers et responsabilités

Sous la direction des ressources humaines, un examen interne des ressources intranet destinées aux employés sera entrepris. Ces travaux, qui devraient être terminés d'ici la fin de l'exercice 2024-2025, permettront de trouver des façons d'améliorer l'offre actuelle d'information et mèneront à la rédaction de lignes directrices sur l'accessibilité pour la distribution interne de renseignements dans les périodes à venir.

CTMA connaît plusieurs technologies d'adaptation qui sont disponibles pour aider les personnes handicapées à naviguer dans les espaces publics. En 2024, le département des communications et du marketing, en collaboration avec les équipes navigantes, étudieront les options disponibles pour déterminer les avantages qui pourraient découler de l'utilisation de ces technologies dans les emplacements à terre et en mer. Une recommandation sera présentée d'ici la fin de l'année à l'équipe de la haute direction de la Coopérative.

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

La communication avec les auditoires internes et externes se fait de nombreuses façons, en fonction du but et des circonstances, avec comme objectif de fournir les renseignements de la façon la plus simple, claire et concise aux destinataires.

Notre personnel est sensibilisé et formé par Kéroul afin de supporter et rendre le meilleur accès possible aux personnes souffrant d'un handicap. Dès que les commis aux réservations sont informés de la situation au moment de la réservation, l'information sera transmise aux équipes de bord concernées afin d'éliminer tous obstacles lors de l'embarquement, de la traversée ou lors du débarquement.

Lorsqu'ils offrent divers services aux passagers, les employés sont prêts à offrir des solutions de rechange accessibles. Par exemple, la vidéo sur la sécurité, qui est présentée aux passagers, comporte des sous-titres. Une version en gros caractères du dialogue sera disponible sur demande, en format imprimé ou électronique au cours de l'année 2024. Les membres d'équipage peuvent également donner une explication individuelle en personne pour s'assurer que tous les renseignements importants sur la sécurité sont transmis et qu'on a répondu aux questions.

Les annonces publiques ne sont pas faites sur support audio ou visuel autrement que par un système d'appel au public et par l'entremise des membres du personnel sur place. Si une demande d'aide est communiquée à cet égard, un membre du personnel ira s'assurer que la personne ait bien compris les consignes audios. Il sera possible, au cours de l'année 2024, qu'un passager demande l'annonce publique sur support visuel, soit en braille et en gros caractères.

Les clients qui font des réservations pour un voyage sont questionnés au sujet de leurs besoins par rapport à leur handicap une fois qu'ils s'identifient à un agent de réservation. À l'heure actuelle, les clients qui utilisent le moteur de réservation en ligne sont invités à communiquer avec un agent de réservation pour discuter de leurs demandes de services d'accessibilité et confirmer leur disponibilité. Des améliorations sont déjà en place sur notre moteur de réservation en ligne qui permet aux clients d'inclure toutes leurs demandes liées à l'accessibilité dans le processus de réservation en ligne.

Mesures, échéanciers et responsabilités

Au printemps 2024, une nouvelle formation Kéroul sera à nouveau donnée aux employés, navigants et non-navigants, qui peuvent directement être interpellés à communiquer avec une personne ayant un handicap. Également, plusieurs documents seront disponibles en format électronique, audio, gros caractères ou encore en braille.

Acquisition de biens, de services et d'installations

Les exigences en matière d'accessibilité pour divers achats sont incluses dans les exigences énoncées pour le bien ou le service fourni par le représentant du secteur à l'origine de l'achat.

Les achats sont effectués au moyen d'un processus de bon de commande et certains employés ont également des cartes de crédit d'approvisionnement, les deux faisant l'objet de plusieurs mesures de surveillance. Les considérations relatives à l'accessibilité peuvent être incluses par le demandeur de l'achat dans le cadre des exigences énoncées pour le bien ou le service. Le processus d'approvisionnement actuel, pour tous les achats sauf les achats importants, dépend actuellement du fait que l'initiateur doit tenir compte des considérations relatives à l'accessibilité lorsqu'il présente les exigences relatives aux biens et aux services.

Mesures, échéanciers et responsabilités

Le personnel navigant ainsi que les commissaires de bord mettront, au cours de la prochaine année, une liste de vérification afin de s'assurer que les exigences en matière d'accessibilité sont prises en compte et traitées. Cette mesure améliorera les pratiques actuelles d'accessibilité. À chaque année, des recommandations sont fournies à la haute direction pour assurer un suivi sur l'accessibilité.

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 transporte tous les jours des passagers et un éventail de véhicules. Qu'il s'agisse d'expédier de grandes quantités de marchandises ou d'offrir des commodités modernes aux passagers, CTMA s'efforce d'offrir une expérience de voyage sécuritaire, fiable et de qualité qui est accessible à tous.

CTMA est régie par diverses lois et divers règlements, notamment le Code canadien du travail, la Loi sur le transport des marchandises dangereuses et son Règlement, le Code maritime international des marchandises dangereuses, la Loi sur la responsabilité en matière maritime et son règlement, puis la Loi sur la marine marchande du Canada.

Au cours de la prochaine année, la Coopérative mettra sur pied deux comités : un comité consultatif sur l'accessibilité et l'inclusion axé sur les passagers et le Comité consultatif sur l'équité, la diversité, l'accessibilité et l'inclusion axé sur le personnel à l'interne. Les deux groupes ont pour mandat de renforcer les relations avec les intervenants internes et externes, notamment les membres de la communauté des personnes handicapées. Les comités fournissent des renseignements et des commentaires sur les programmes, les services et les approches d'accessibilité actuelle de CTMA, ce qui aide à déterminer les aspects à améliorer au profit des employés et des clients. La participation de tous les comités et la représentation multifonctionnelle au sein de ces groupes assurent un flux de communication, l'uniformité de la formation et des activités, et de meilleurs résultats dans l'ensemble. Les comités sont prévus de se rencontrer de façon biannuelle.

Services de transport

Depuis longtemps, CTMA s'engage à offrir à tous ses clients un voyage confortable et agréable, peu importe leur déficience physique ou sensorielle. Au fil des ans, la Coopérative a intégré l'accessibilité à ses services afin que tous les clients soient traités équitablement, et elle continue de chercher des façons nouvelles et novatrices d'offrir un service sans obstacle dans la mesure du possible. Des sondages sur la satisfaction de la clientèle après le voyage sont menés régulièrement, et les commentaires des passagers sont examinés pour trouver des idées d'amélioration possibles, notamment des services d'accessibilité. CTMA inclura, dans la prochaine année, une section dédiée à l'accessibilité dans son formulaire de satisfaction afin d'avoir une meilleure rétroaction sur l'accessibilité.

Des membres du personnel formés sont disponibles en tout temps pour fournir de l'aide pendant les voyages. Les passagers sont priés d'informer CTMA de toute aide ou de tout service accessible dont ils pourraient avoir besoin au moment de faire leur réservation : cependant, on s'efforce de fournir des services même en l'absence d'un préavis.

Lorsqu'un passager demande des services ou de l'aide liés à l'accessibilité et que ces mesures sont confirmées, des renseignements sont ajoutés à titre de ressources supplémentaires dans sa réservation. Ces informations seront transmises au personnel de bord avant l'arrivée du passager. Les employés des terminus ajouteront également ces ressources si des demandes sont faites à l'enregistrement. Il s'agit notamment des suivantes :

- * Aide durant l'enregistrement au comptoir d'enregistrement;
- * Aider la personne à se rendre à l'aire d'embarquement après l'enregistrement;
- * Aider la personne à se rendre au point d'accès pour véhicules et vice-versa;
- * Aider la personne à ranger et récupérer ses bagages;
- * Aider à déplacer la personne d'un siège passager à l'aide à la mobilité et vice-versa;
- * Aider à déplacer la personne entre son siège passager et la salle de toilette et vice-versa;

- * Donner des explications individuelles sur la sécurité;
- * Fournir un fauteuil roulant au terminus et à bord du navire;
- * Stationnement accessible;
- * Voyager avec une personne de soutien gratuitement sous présentation d'une preuve;
- * Voyager avec un chien d'assistance certifié sous présentation d'une preuve;
- * Chambre accessible réservée gratuitement : barres de retenue, porte plus larges, douches accessibles et lits plus bas;
- * Avis d'allergie grave – possibilité d'une section sécurisée et désinfectée.

Les chiens d'assistance sont acceptés pour les déplacements. Des documents seront cependant demandés. Les chiens d'assistance qui présentent leur certification et qui sont en laisse peuvent accompagner les passagers dans tous les lieux publics à terre et à bord. Les passagers sont priés de présenter à l'avance les documents de voyage délivrés par une organisation ou une personne spécialisée dans le dressage des chiens d'assistance. La documentation doit désigner la personne handicapée et démontrer que le chien d'assistance a été entraîné à accomplir une tâche particulière pour l'aider à répondre à un besoin lié à son handicap. La documentation provenant de sites de certification payants en ligne qui ne comprennent pas l'entraînement des animaux n'est pas acceptée. Si la certification d'un chien ne peut pas être vérifiée, les endroits autorisés seront restreints.

CTMA demande de la documentation pour certaines demandes liées à l'accessibilité, notamment des déplacements avec des personnes de soutien ou des animaux d'assistance pour vérifier et faciliter le service. La documentation peut être fournie et approuvée à l'avance par des moyens physiques ou électroniques afin de garantir les services pendant le voyage. Les exceptions sont examinées au cas par cas. Les demandes et les documents fournis seront relayés au personnel de bord concernés au préalable de l'arrivée du passager afin de faciliter le processus d'embarquement.

Le préembarquement réservé pour les passagers handicapés est offert sur demande, tout comme l'aide offerte dans le cadre du processus d'enregistrement. Les passagers peuvent conserver et utiliser leurs aides à la mobilité à tous les points de leur voyage, ce qui signifie qu'il n'est pas nécessaire de démonter ou d'emballer une aide à la mobilité. Des fauteuils roulants sont disponibles pour les clients à bord du navire. Un espace supplémentaire est disponible pour les chiens d'assistance ou les aides à la mobilité dans les aires de repos, soit au salon tribord avant. À l'occasion, les employés utilisent également le service de transport pour des raisons professionnelles et personnelles et peuvent bénéficier des mêmes caractéristiques d'accessibilité et des mêmes services offerts à tous les clients.

Services aux employés

Les employés sont très dispersés géographiquement, étant donné la nature du service offert en tout temps et à de multiples endroits, notamment à bord de navires en service. La Coopérative

implantera dans la prochaine année un Plan d'action pour la diversité et l'inclusion qui aura comme objectifs de créer un milieu de travail équitable, sécuritaire et inclusif pour les personnes handicapées. Il comprend également des stratégies visant à favoriser la diversité et l'inclusion au sein de notre effectif, ce qui nous aidera à apporter des contributions positives en matière d'inclusion sociale et de participation au marché du travail. Par exemples, la Coopérative organise des rassemblements de fin d'année impliquant ses employés dans les activités de bénévolat pour redonner à la communauté, en plus d'activités d'intégration lors d'arrivée de nouveaux employés.

La prestation de programmes aux employés, notamment les renseignements sur l'embauche, la formation, les programmes de soutien aux employés, les renseignements sur l'emploi, etc., prend de nombreuses formes, notamment en personne, par connexions virtuelles, avec des documents imprimés et par divers moyens électroniques. Le soutien et les solutions de rechange sont fournis aux employés qui demandent un accès à un programme ou à un service. CTMA offre à tous les employés un Programme d'aide aux employés et à la famille, un service de soutien confidentiel qui peut aider les employés et leur famille à relever différents défis liés à la santé physique et mentale, au bien-être, à la diversité et à bien plus encore, et ce sans frais.

Des travaux sont également en cours pour élaborer et mettre en œuvre la stratégie d'équité, de diversité, d'accessibilité et d'inclusion de CTMA. Une vision, une mission et des objectifs ont été élaborés à partir d'un processus de mobilisation auquel ont participé des employés et des organisations externes et, par la suite, des plans d'action et des processus d'évaluation propres aux secteurs seront élaborés. Ces initiatives font l'objet d'un suivi régulier et font l'objet de rapports à la haute direction et au Conseil d'administration.

Mesures, échéanciers et responsabilités

Les ressources humaines élaboreront un plan pour évaluer la mobilisation des employés à l'égard des sujets liés à l'accessibilité, tant en ce qui a trait à leurs tâches qu'à leur propre emploi. On envisagera également la possibilité d'inclure des ressources externes sélectionnées, comme des fournisseurs et des consultants qui effectuent également des travaux pour CTMA. Une proposition provisoire de sondage sera élaborée dans l'année 2024 et sera soumise pour examen budgétaire pour l'exercice suivant. Un sondage officiel fournira des renseignements essentiels sur les obstacles réels ou perçus auxquels les employés sont confrontés, permettant ainsi de prendre des mesures pour éliminer ou réduire ces obstacles. Il fournira également des mesures clés pour permettre la mesure continue des progrès sur les questions d'accessibilité du point de vue des employés. En tout temps, les employés peuvent faire des demandes d'amélioration des services auprès de leur supérieur immédiat. Ce dernier relayera la demande au comité consultatif.

Transport

La plupart des passagers de CTMA accèdent au service de traversier à l'aide de leur propre véhicule, qu'ils conduisent eux-mêmes. La Coopérative offre également un service de navette par camionnette pour transporter des passagers à pied entre les terminus et les navires. Toutes les navettes appartenant à CTMA deviendront accessibles à un élévateur à fauteuils roulants et aux chiens d'assistance dans l'année 2024.

Les employés sont généralement responsables d'organiser leur propre transport à destination et en provenance du lieu de travail et lorsqu'ils voyagent à des fins professionnelles. Dans les cas moins fréquents, lorsque d'autres types de transport sont sous contrat, comme les services de taxi ou d'autobus externes, les besoins d'accessibilité du groupe d'utilisateurs sont pris en compte.

Voir aussi Conception et prestation de programmes et de services pour obtenir des renseignements sur les services de transport fournis par CTMA.

Mesures, échéanciers et responsabilités

La Coopérative prévoit de rendre accessible, à un élévateur à fauteuils roulants et aux chiens d'assistance, la camionnette de transport entre les terminus et les navires durant l'année 2024.

Environnement bâti

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

Les terminaux de navire sont situés à Cap-aux-Meules (QC) et Souris (IPE). Chaque terminal est doté d'un stationnement, d'entrées et de toilettes accessibles, de panneaux en braille ainsi que d'ascenseurs lorsque les bâtiments ont plusieurs étages. Des zones de soulagement pour chiens d'assistance sont également présentes. Il y a des stationnements accessibles aux terminaux pour les visiteurs, les employés et les passagers, qui sont reliés à des rampes d'accès menant aux terminaux.

À l'heure actuelle, la Coopérative loue ou possède diverses installations administratives et opérationnelles à Cap-aux-Meules (QC), Souris (IPE), Moncton (NB), Québec et Montréal (QC). Les caractéristiques d'accessibilité de ces emplacements varient, et certains obstacles existent dans les vieux immeubles. CTMA a débuté en 2018 à rénover ses installations et poursuivra dans les prochaines années. Des obstacles d'accessibilité ont été évalués et corrigés, ou seront corrigés lors des prochains travaux dans les bâtiments. La Coopérative mettra en place plusieurs améliorations pour promouvoir la conception physique, sociale et psychologique sans obstacle afin d'améliorer l'accessibilité, l'inclusion et l'équité pour tous.

CTMA Traversier opère le traversier le Madeleine II. Le navire est entretenu conformément à des normes strictes de réglementation et de sécurité. Il doit également se conformer aux lois et règlements sur la sécurité maritime de Transports Canada. Le navire est inspecté par la sécurité maritime de Transports Canada ainsi que par Lloyd's Register, une société de classification de calibre mondial, afin d'assurer la conformité à ces règlements et codes. Le système de gestion de la sécurité des navires est vérifié de façon indépendante par la société de classification afin de vérifier la conformité aux exigences du Code international de gestion pour la sécurité de l'exploitation des navires et la prévention de la pollution.

Le navire possède diverses caractéristiques d'accessibilité, notamment des ascenseurs, des panneaux tactiles ou en braille, le cas échéant, des aires de secours pour chiens d'assistance et des toilettes publiques accessibles. Des cabines adaptées à la mobilité sont disponibles, et elles possèdent des caractéristiques particulières, comme une salle de bain et une douche qui peuvent accueillir des aides à la mobilité. Des boutons d'urgence sont positionnés près des lits et dans les salles de bain.

Les obstacles dans l'environnement bâti de CTMA sont en grande partie liés à de vieilles infrastructures qui ont été construites ou acquises avant l'existence des normes d'accessibilité actuelles. À mesure que les installations sont modernisées ou remplacées, les exigences en matière d'accessibilité reçoivent une attention particulière. Il existe aussi des obstacles potentiels liés à la sécurité des navires ou aux exigences de classe qui ne peuvent pas être modifiés. Des efforts sont déployés pour atténuer l'incidence de ces exigences, souvent en fournissant des appareils fonctionnels ou de l'aide individuelle.

En date de mai 2024, l'Association des personnes handicapées des Îles (A.P.H.I.) a été invitée à consulter notre Plan d'accessibilité 2023-2025 et à émettre des recommandations. Le 28 mai, l'Association a émis des premières recommandations à la Coopérative pour donner suite à l'analyse des mesures adaptatives déjà en place et celles énoncées dans le plan :

- Rajouter un deuxième espace d'aisance pour les animaux de service;
- Mettre tous les écriteaux dans le navire en braille;
- Avoir des appareils adaptateurs pour les passagers présentant une déficience visuelle afin d'écouter les règlements de sécurité;
- Se munir d'un deuxième ensemble de rampes pour passer de l'extérieur à l'intérieur.

Pour donner suite à la réception des recommandations émises par l'A.P.H.I. le 28 mai 2024, la Coopérative mettra en place divers moyens afin de répondre aux besoins de la clientèle en situation d'handicap. CTMA fera l'acquisition, durant l'été 2024, de deux nouveaux ensembles de rampes, en plus d'un deuxième espace d'aisance pour les animaux de service. Par la suite, à l'automne 2024, la Coopérative se dotera d'appareils adaptateurs et d'écriteaux en braille afin de répondre adéquatement aux conseils de l'Association des personnes handicapées des Îles.

Mesures, échéanciers et responsabilités

Certaines caractéristiques accessibles dans les édifices publics, comme les ouvre-portes automatiques et les boutons d'appel, ne sont pas utilisées régulièrement. Il est possible que des problèmes avec ces appareils passent inaperçus jusqu'à ce qu'on en ait besoin. Afin de s'assurer que ces outils demeurent en bon état de fonctionnement et que les problèmes sont repérés rapidement afin qu'ils puissent être corrigés, une liste de vérification des caractéristiques d'accessibilité sera élaborée pour chaque emplacement. La Personne désignée à terre, en collaboration avec les commissaires de bord, procéderont à l'élaboration de ces listes de vérification durant l'année 2024 et travailleront avec les gestionnaires appropriés, au besoin, pour les faire remplir chaque mois. D'ici la fin de 2024, la Personne désignée à terre entreprendra un examen des immeubles d'administration et d'exploitation existants afin de dresser la liste des obstacles physiques existants et de commencer à explorer des options pour améliorer l'accessibilité. Cet examen permettra à CTMA de bien comprendre l'état actuel de ses infrastructures en ce qui a trait à l'accessibilité et permettra une planification supplémentaire des améliorations futures.

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

En tant que 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, qui vise à éliminer les obstacles au transport pour les personnes handicapées.

Comme la Coopérative est à la fois un transporteur et un exploitant de terminal, les articles du Règlement applicables à CTMA Traversier comprennent les suivants : 1–25, 28, 31–35, 37–39, 42, 46, 48–61, 134–182, 212–223, 225–231. Des renseignements sur les activités et les services couverts par ces sections sont présentés ci-dessus.

Précisions sur la rétroaction

La Coopérative n'a pas reçu de commentaires en lien avec l'accessibilité lors du dernier exercice de rétroaction. De ce fait, une approche proactive sera adoptée afin de solliciter les commentaires et suggestions lors des prochains rapports d'étape, et ce au moyen de questionnaires et d'enquêtes auprès des passagers qui utiliseront les services de la compagnie.