



Rapport d'étape

Juin 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.....	4
Mesures, échéanciers et responsabilités	5
Communication, autre que les technologies de l'information et des communications.....	5
Mesures, échéanciers et responsabilités.....	5
Acquisition de biens, de services et d'installations	6
Mesures, échéanciers et responsabilités.....	6
Conception et prestation des programmes et services.....	6
Mesures, échéanciers et responsabilités.....	7
Transport	8
Mesures, échéanciers et responsabilités.....	8
Environnement bâti	8
Mesures, échéanciers et responsabilités.....	9
Dispositions des règlements de l'OTC en matière d'accessibilité	9
Consultations	9
Précisions sur la rétroaction	10

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 ».

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 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 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 (PDA)	
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

Le présent Rapport d'étape ainsi que le Plan d'accessibilité sont disponibles en format imprimé, en gros caractères et en format électronique. Ils seront également disponibles, sur demande, 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.

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. 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.

Les systèmes de divertissement actuels sont plus anciens 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. Cependant, le sous-titrage est accessible sur ces systèmes de divertissement ainsi que sur l'écran démontrant les consignes de sécurité.

La connectivité Internet étant 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 toujours sa recherche d'options disponibles pour offrir un contenu de divertissement comparable au moyen d'appareils électroniques personnels.

Relation avec les clients

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 également se doter, à court terme, d'une technologie adaptative qu'elle pourra prêter aux clients afin de communiquer les renseignements liés au transport.

Les annonces publiques dans les terminaux et à bord des navires sont faits à l'aide de messages en direct. Les passagers peuvent recevoir des renseignements sur l'annonce de la part d'un membre du personnel au service-client. La Coopérative met à la disposition des passagers ces annonces sous forme de texte en formats gros caractères et en format électronique. Nous sommes en processus de les rendre disponibles en braille.

CTMA offre également un accès téléphonique à ses clients au moyen d'une ligne sans frais, qui peut accepter tous les types de service de relais.

Relation avec les employés

CTMA s'est engagée à échanger des renseignements et à éduquer ses employés par divers moyens. En plus des courriels internes et des avis imprimés, la Coopérative utilise Cyberimpact, une plateforme de marketing par courriel. Les messages importants ne sont jamais communiqués que par un seul moyen. Lorsqu'un employé a des besoins en accessibilité, 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 a été entrepris. Ces travaux, qui sont présentement en cours, permettront de trouver des façons d'améliorer l'offre actuelle d'information. Également, CTMA se dotera à court terme d'une technologie adaptative qu'elle pourra prêter aux clients afin de communiquer les renseignements liés au transport. Finalement, nous sommes en processus afin de rendre les annonces publiques disponibles en braille.

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.

De manière régulière, notre personnel est sensibilisé et formé par Kéroul afin de supporter et rendre le meilleur accès possible aux personnes en situation de handicap. Dès que les commis aux réservations sont informés de la situation, l'information est transmise aux équipes de bord concernées afin d'éliminer tous obstacles.

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 est disponible sur demande, en format imprimé, en braille ou encore sous forme électronique. Les membres d'équipage peuvent également donner une explication individuelle.

Tel que mentionné précédemment, les annonces publiques sont effectuées avec un système d'appel au public et par l'entremise des membres du personnel sur place. Les passagers peuvent également recevoir ces renseignements sous forme de textes disponibles en formats gros caractères et en format électronique. Si une demande d'aide est communiquée à cet égard, un membre du personnel peut également s'assurer que la personne ait bien compris l'annonce.

Mesures, échéanciers et responsabilités

La Coopérative continuera, par l'entremise de Kéroul, de former les employés pouvant être directement interpellés à communiquer avec une personne en situation de handicap.

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

Une liste de vérification a été mise sur pied afin de s'assurer que les exigences en matière d'accessibilité sont prises en compte et traitées.

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.

La Coopérative a comme objectif de mettre sur pied deux comités : un comité consultatif sur l'accessibilité et l'inclusion axé sur les passagers, et un comité consultatif sur l'équité, la diversité, l'accessibilité et l'inclusion axé sur le personnel à l'interne. Les comités fourniront des renseignements et des commentaires afin d'aider à déterminer les aspects à améliorer au profit des employés et des clients.

Services de transport

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 a inclus, dans son sondage portant sur la satisfaction, une section dédiée à l'accessibilité afin d'avoir une meilleure rétroaction sur les services reçus et les obstacles perçus.

Lorsqu'un passager procède à la réservation de sa traversée et qu'il demande des services ou de l'aide liés à l'accessibilité, une fois ces mesures 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 commis aux réservations ajouteront également des ressources si des demandes sont faites à l'enregistrement.

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. 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.

Le préembarquement réservé pour les passagers en situation de handicap 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 traversier 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

La prestation de programmes aux employés prend de nombreuses formes, notamment en personne, par rencontres virtuelles, avec des documents imprimés et 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 également 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.

Mesures, échéanciers et responsabilités

La compagnie mettra, dans la prochaine année, 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. Un sondage 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. La Coopérative implantera également 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 en situation de handicap. 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.

Transport

La grande majorité 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 les piétons entre les terminus et les navires.

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.

Mesures, échéanciers et responsabilités

La Coopérative désire rendre la camionnette de transport entre le terminal et le traversier accessible un élévateur à fauteuils roulants et aux chiens d'assistance.

Environnement bâti

CTMA Traversier opère actuellement un traversier et deux terminaux. Ces terminaux 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.

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. 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, des aires de soulagement 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 pouvant accueillir des aides à la mobilité. Des boutons d'urgence sont positionnés près des lits et dans les salles de bain.

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 a été élaborée pour chaque emplacement. Ces listes seront remplies chaque mois.

Un examen des immeubles d'administration et d'exploitation existants a été mené afin de dresser la liste des obstacles physiques existants et de commencer à explorer des options pour améliorer l'accessibilité. Cet examen a permis de bien comprendre l'état actuel des infrastructures en ce qui a trait à l'accessibilité et a permis 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 en situation de handicap du gouvernement du Canada, qui vise à éliminer les obstacles au transport pour les personnes en situation de handicap.

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.

Consultations

En 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 a émettre des recommandations. L'Association a émis des 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 de ces recommandations, la Coopérative s'est munie d'un deuxième espace d'aisance pour les animaux de service ainsi que de deux nouveaux ensembles de rampes. Une bonne partie des panneaux nécessitant d'être traduits en braille ont été installés. En ce qui concerne les appareils adaptateurs, la Coopérative poursuit présentement sa recherche.

Précisions sur la rétroaction

Le 30 septembre 2024, l'A.P.H.I. est venue visiter nos installations afin d'observer les éléments déjà mis en place dans le but d'éliminer les obstacles liés à l'accessibilité. Ils ont pu émettre des recommandations sur les éléments pouvant être améliorés.

Plusieurs efforts effectués par les membres d'équipage ont été soulevés par l'Association, dont les procédures de prise en charge d'une personne en situation d'handicap lors de l'embarquement, pendant le voyage et lors du débarquement du navire, les espaces réservés pour le stationnement de leurs véhicules près des ascenseurs, le dégagement des aires passagers ainsi que l'offre de deux chambres accessibles. L'A.P.H.I. nous a transmis ces recommandations :

- Ajouter un espace de stationnement réservé sur le pont 5, à l'arrière du navire;
- Indiquer aux portes concernées que des rampes d'accès sont disponibles;
- Réserver des tables désignées pour les personnes en situation d'handicap.

La Coopérative a rapidement donné suite aux recommandations émises, en s'y conformant dans les mois suivants.