



PLAN D'ACCESSIBILITÉ ET PROCESSUS DE RÉTROACTION

Version

03

TABLE DES MATIÈRES

PLAN D'ACCESSIBILITÉ ET PROCESSUS DE RÉTROACTION	1
INTRODUCTION	1
RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX.....	2
CONSULTATIONS.....	5
DOMAINES RELEVANT DE LA LOI	8
EMPLOI	9
ENVIRONNEMENT BÂTI.....	10
COMMUNICATIONS, AUTRES QUE LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS.....	11
TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS	11
ACQUISITION DE BIENS, DES SERVICES ET D'INSTALLATIONS.....	12
CONCEPTION ET PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES...	13
TRANSPORTS	13
CULTURE D'INCLUSION ET D'ACCESSIBILITÉ.....	14
DISPOSITIONS DES RÈGLEMENTS DE L'OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ	15
RÉTROACTION	17
PROCESSUS DE RÉTROACTION.....	17
SOURCES DE RÉFÉRENCE	20

INTRODUCTION

L'Administration portuaire de Québec (ci-après l'« Administration ») est une administration portuaire canadienne constituée en vertu de la *Loi maritime du Canada* ayant pour mission de favoriser et de développer le commerce maritime, de servir les intérêts économiques de la région de Québec et du Canada ainsi que d'assurer sa rentabilité dans le respect de la communauté et de l'environnement.

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* (L.C. 2019, ch. 10) (ci-après la « Loi ») a pour objet de faire du Canada un pays exempt d'obstacles auxquels sont confrontées les personnes en situation de handicap.

Soucieuse d'offrir un milieu accessible et inclusif en conformité des dispositions de la Loi, l'Administration s'engage à contribuer à l'élimination de ces obstacles en veillant à ce que ses lieux de travail et services soient accessibles à tous. Ce plan d'accessibilité 2023-2026 s'inscrit dans un engagement continu de l'Administration d'offrir un environnement accessible et inclusif pour tous. À cet égard, la Vision de l'Administration traduit bien cette volonté :

« Être un Port reconnu par les citoyens pour sa gestion responsable du territoire, le respect de l'environnement et la protection de la biodiversité, tout en se positionnant comme un chef de file mondial dans la concrétisation de chaînes d'approvisionnement durables au service d'une économie plus résiliente. »

Désireuse d'améliorer de manière continue son plan d'accessibilité, l'Administration invite toute personne, tant ses employés que ses utilisateurs ou les citoyens de sa communauté portuaire, à lui faire part de ses commentaires afin de lui permettre d'atteindre cet objectif d'accessibilité.



RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX



L'Administration étant soucieuse de la rétroaction de ses employés, partenaires ainsi que citoyens en lien avec leur expérience avec l'Administration, cette dernière vous invite à présenter vos questions ou suggestions d'amélioration à :

PERSONNE DÉSIGNÉE POUR RECEVOIR LES COMMENTAIRES

La personne occupant le poste de Directrice, Relations Communautés au sein de l'Administration est chargée de recevoir les commentaires sur le plan d'accessibilité ainsi que toute question liée en cette matière.

Comment soumettre un commentaire :

3 façons de soumettre vos commentaires :

Par téléphone :

418 263-3830 et mentionner que vous désirez communiquer avec la Direction, Relations Communautés au sujet de l'accessibilité.

Par courriel :

signalements@portquebec.ca avec le mot « Accessibilité » en objet.

Par courrier :

Accessibilité
A/S Direction, Relations communauté
Administration portuaire de Québec
150, rue Dalhousie
Succ. Haute-Ville, C.P. 80
Québec (Québec) G1R 4M8

En indiquant une adresse de renvoi.

Pour les commentaires effectués par courriel ou courrier, un accusé réception sera transmis dans les cinq (5) jours ouvrables suivants la réception de ce commentaire, à l'exception de la rétroaction anonyme.

La réponse de l'Administration s'effectuera de la même manière qu'elle aura été reçue.



Disponibilité du plan

Si vous désirez recevoir ce plan d'accessibilité dans un format autre, sachez qu'une version de ce dernier est disponible à la réception de l'Administration au 150, rue Dalhousie.

Vous pouvez également demander, via la Direction, Relations Communautés un format alternatif du plan d'accessibilité et demander un support alternatif de la description de la rétroaction, par exemple, imprimé, gros caractères, braille, audio, ou un support électronique compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées. Dans le cas d'une demande de plan en braille ou sur support audio, un délai de quarante-cinq (45) jours suivant la réception de la demande devra être pris en compte. Dans le cas d'une demande de plan sur tout autre support, un délai de vingt (20) jours est applicable.

Pour donner votre avis, demander le plan d'accessibilité dans un autre format ou obtenir des renseignements, veuillez communiquer avec

Administration portuaire de Québec

Directrice, Relations Communautés



CONSULTATIONS



Dans l'élaboration de ce plan, l'Administration a relevé l'ensemble des commentaires obtenus au fil des années en provenance de ses employés, de ses utilisateurs, de ses visiteurs ainsi que des citoyens composant la communauté portuaire afin d'identifier, entre autres, les obstacles auxquels peuvent faire face les personnes en situation de handicap sur les lieux de travail, les lieux récréotouristiques ainsi que dans le cadre de sa prestation de services.

Afin de faire vivre son plan d'accessibilité, l'Administration s'est assurée et continuera de s'assurer d'intégrer la participation des personnes en situation d'handicap par le biais de diverses consultations incluant notamment :

Consultations effectuées :

Depuis 2012, l'Administration consulte les acteurs de la communauté intéressés à ses activités à travers le Comité consultatif de cohabitation Port-Communauté (CCPC), dont la composition depuis sa création comprend une dizaine de membres dont un organisme dont la mission est d'aider et de représenter les personnes en situation de handicap de la Capitale Nationale (ex. Kéroul). Le CCPC a tenu au fil des années une moyenne de quatre (4) rencontres par année. Dès 2025, le CCPCP tiendra cinq (5) rencontres par année.

Depuis 2024, l'Administration consulte la population à travers la plateforme de consultation en ligne '[Je participe](#)' portant sur l'accessibilité.

Depuis 2023, l'Administration retient les services de Kéroul, un organisme à but non lucratif dont les actions visent à rendre le tourisme et la culture accessible à tous, et ce, afin de l'accompagner dans l'identification d'obstacles à l'accessibilité. La visite de certains sites récréotouristiques a été effectuée pendant les périodes estivales 2023 et 2024 avec l'accompagnement de Kéroul afin d'identifier les enjeux d'accessibilité et de proposer des pistes de solutions.

Au cours des années 2023 et 2024, l'Administration a effectué de multiples rencontres, formelles et informelles, avec les parties prenantes à son développement, telles que les visiteurs de la Baie de Beauport, L'Oasis et La Cale dans le but d'identifier les enjeux d'accessibilité qui peuvent être rencontrés. Les commentaires reçus ont mené à la mise en place d'améliorations dès 2024.

Au cours des années 2023 et 2024, l'Administration a effectué de multiples rencontres, tant formelles qu'informelles, avec ses différents partenaires d'affaires dans le but d'identifier et de trouver des solutions aux enjeux d'accessibilité relevés par ses visiteurs.

À l'occasion de ces consultations, les questions posées étaient générales, telles que « Quels sont vos commentaires, suggestions, idées ou préoccupations en lien avec l'accessibilité? »



Consultations à venir :

L'Administration vise à offrir publiquement un canal de commentaires ouvert et anonyme sur son site Web public, avec des questions définies pour encourager des résultats concrets concernant l'identification d'obstacles et d'opportunités d'amélioration en continu. Aussi, des initiatives de consultation spécifiques seront déployées auprès des employés, clients et membres du public pour encourager les commentaires et l'inclusion des personnes en situation de handicap. Ces actions fonctionneront de concert avec les futures séances de consultation avec des groupes experts et communautaires pour assurer que le public soit toujours en mesure de guider l'Administration sur les progrès réalisés et à effectuer.

Dès janvier 2025, l'Administration mettra en place un comité consultatif sur lequel siégeront des employés et des représentants de la communauté des personnes handicapées, composé, dans la mesure du possible, de personnes dont les handicaps et l'expérience diffèrent. En plus de livrer son point de vue et ses commentaires pour aider à concevoir le plan sur l'accessibilité, ce comité aura pour mandat de fournir de la rétroaction sur les programmes et les services de l'Administration en matière d'accessibilité en fonction du vécu de ses membres.

Dès janvier 2025, l'accompagnement de Kéroul permettra à l'Administration de dispenser de la formation à ses gestionnaires en matière d'accessibilité et d'énoncer de nouvelles questions de consultation plus précises sur la plateforme de consultation en ligne Je Participe.



DOMAINES RELEVANT DE LA LOI



Emploi

Les actions relevant du domaine de l'emploi améliorent l'attrait, le recrutement, la promotion et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.

L'Administration est soucieuse d'employer une main-d'œuvre diversifiée en mettant en place un environnement de travail inclusif et respectueux. L'Administration peut ainsi mettre en place des mesures d'adaptation ou d'accompagnement aux candidats à l'embauche et à ses employés. L'Administration cherche à améliorer de manière continue ses pratiques en matière d'emploi. Ainsi, un partenariat avec l'organisme La Croisée a été créé afin de s'assurer que les offres d'emploi de l'Administration soient diffusées auprès des personnes en situation de handicap. L'Administration adhère également au principe d'équité en matière d'emploi et applique un programme d'accès à l'équité en emploi pour les femmes, les autochtones, les minorités visibles et les personnes en situation de handicap, tel que mentionné dans toutes ses offres d'emploi.

L'Administration offre un accompagnement à ses employés afin de leur offrir un milieu de travail adapté à leur situation et à leurs besoins, tant sur le plan de leur espace de travail, que de l'avancement et du perfectionnement professionnel ou pour tout retour au travail. Advenant que des besoins particuliers soient identifiés pour l'un de ses employés, l'Administration prendra en charge les mesures appropriées pour répondre à ses besoins et s'assurera que ses conditions d'emploi soient adaptées à sa situation.

Obstacle	Actions	Objectif	Délais
Aménagement des conditions de travail du personnel en situation de handicap	Mise en place d'un processus d'accommodements afin d'adapter l'environnement physique, technologique et organisationnel par l'aménagement d'un espace de travail, de l'horaire ou des tâches selon les besoins	Accroître la flexibilité de l'Administration en matière d'emploi	En continu
Méconnaissance de nos employés sur les difficultés relatives à l'accessibilité en emploi	Refonte des politiques et directives de l'Administration	Assurer l'intégration des principes d'accessibilité dans les pratiques fondatrices de l'Administration	Moyen terme



Environnement bâti

L'environnement bâti réfère à tous les bâtiments portuaires gérés directement par l'Administration et pour lesquels cette dernière a un contrôle direct sur la façon dont ses employés ainsi que toute autre personne en situation de handicap utilisent les espaces de travail physique ou y accèdent publiquement.

À ce sujet, l'Administration souligne que dans le cadre des évaluations conduites auprès de Keroul et des améliorations en ayant découlé, les sites suivants de l'Administration ont reçu la certification « Accessible aux personnes à mobilité réduite » :

- [La Cale du Port de Québec](#)
- [L'Agora du Port de Québec](#)
- [Le Village Nordik du Port de Québec](#)

La [Baie de Beauport](#), étant également un site de l'Administration, détient depuis 2018 la certification « Accessible aux personnes à mobilité réduite ».

Le [Terminal de croisières de Québec](#) surnommé « Le Terminal Ross Gaudreault » ou le « Terminal 84 » détient quant à lui depuis 2017 la certification « Accessibles aux personnes à mobilité réduite ».

Quant au Terminal 30, l'Administration s'est assurée, tout au long de sa construction, qu'il respecte les normes applicables en matière d'accessibilité particulièrement pour les personnes en situation de handicap.

Dans la poursuite de cet engagement, l'Administration travaille en continu à adapter ses différents sites pour les rendre plus accessibles.



150, rue Dalhousie			
Obstacle	Actions	Objectif	Délais
Vétusté de l'édifice	Ajout d'une rampe à l'entrée	Accroître l'accessibilité du bâtiment en fonction du caractère historique de ce dernier	Moyen terme

Communications, autres que les technologies de l'information et des communications

Les actions incluses dans le domaine des communications visent à éliminer les obstacles liés aux communications inclusives et accessibles envers les employés, les clients et le public.

Toutes les communications de l'Administration utilisent un langage inclusif. Une attention particulière est également portée au caractère de la police utilisé afin d'accroître la lisibilité et une formation en accessibilité Web a été offerte à l'équipe des communications de l'Administration.

Technologies de l'information et des communications

Les actions de la section des technologies de l'information (TI) visent à créer un environnement numérique sans barrières, accessible et utilisable par les employés, les clients et le public.

Ainsi, l'Administration, dans le cadre de la refonte de son site web, dont la mise en ligne est prévue d'ici la fin 2024, l'Administration a exigé que ce dernier soit conforme au standard sur l'accessibilité des sites Web. L'Administration s'est ainsi assurée que le niveau de conformité AA, tel que défini dans le standard, soit atteint. Le site web a également été conçu de manière à offrir une expérience d'utilisation accessible à tous les internautes, y compris celles et ceux ayant des limitations physiques ou cognitives.

Conséquemment, la plateforme a été conçue pour répondre au plus récent standard de conformité en vigueur au Québec et l'agence externe à qui le mandat a été confié par



l'Administration s'est assurée d'intégrer les principes du niveau de conformité AA, tel que défini par le WCAG (Web Content Accessibility Guidelines).

Obstacle	Actions	Objectif	Délais
Vétusté du site web actuel	Refonte du site web	Rendre le site web optimal en matière d'accessibilité	Court terme
Coûts associés aux outils technologiques y associés	Planification budgétaire pour assurer l'achat d'outils technologiques répondant aux critères d'accessibilité	Être aux normes technologiques en matière d'accessibilité	Moyen terme

Acquisition de biens, des services et d'installations

L'acquisition de biens, de services et d'installations réfère à la manière dont l'Administration acquiert des biens, des services et des installations qui peuvent être utilisés par les employés, les clients et le public.

À cet égard, dans le cadre de ses appels d'offres publics pour l'acquisition de biens, services et travaux de construction, l'Administration utilise les plateformes d'appel d'offres publiques qui respectent les conditions d'accessibilités, entre autres pour les personnes en situation de handicap.

Obstacle	Actions	Objectif	Délais
Aspects techniques	Mise à jour des politiques et directives d'approvisionnement responsable	Renforcer les principes d'accessibilité et mieux les intégrer au processus d'acquisition	Court terme



Conception et prestation de programmes et de services

Les actions menées dans le cadre de la conception et de l'implantation de programmes et de services visent à créer des programmes et des services accessibles, qu'ils soient internes ou externes.

À ce jour, l'Administration est à évaluer la possibilité de mettre en place un système de « coaching » à offrir à tous ses employés.

Obstacle	Actions	Objectif	Délais
Manque de ressources	Un système de coaching sur les politiques d'équité, diversité et inclusion de l'Administration est en cours de montage	Accroître la formation en la rendant accessible à tous	Long terme

Transports

Les actions menées dans le domaine des transports visent à lever les obstacles liés à l'accès aux installations portuaires.

Les terminaux de croisières, dont la fonction est le transport de passagers via les navires de croisières, sont vérifiés sur une base annuelle afin de s'assurer que les bâtiments de l'Administration dans lesquels se trouvent les terminaux de croisières sont conformes en matière d'accessibilité et toujours dans l'optique d'améliorer l'inclusion des personnes en situation de handicap.

L'Administration s'est ainsi assurée que les stationnements offerts à ses visiteurs respectent les normes en matière d'accessibilité, particulièrement pour les personnes en situation de handicap physique.

L'Administration a également mis en place un système d'accompagnement, par l'embauche de ressources supplémentaires dédiées à ce service, pour les passagers des lignes de croisières ayant besoin d'assistance lors du débarquement et/ou de l'embarquement.



L'Administration s'assure également que les passerelles utilisées lors des débarquements/embarquements respectent les exigences des pentes maximales afin de faciliter le déplacement des personnes.

Obstacle	Actions	Objectif	Délais
Respect des normes	Assurer une veille des normes en matière d'accessibilité	Améliorer en continu le critère d'accessibilité	En continu

Culture d'inclusion et d'accessibilité

Soucieuse d'assurer l'inclusion et l'accessibilité des personnes en situation de handicap, l'Administration s'engage à en faire une priorité organisationnelle notamment en :

- Sensibilisant ses employés aux droits des personnes en situation de handicap;
- Intégrant l'accessibilité dans ses systèmes organisationnels;
- Continuant la collaboration avec les personnes en situation de handicap afin de réduire, éliminer et prévenir les obstacles;
- Intégrant à ses politiques une politique d'équité, diversité et inclusion.

Obstacle	Actions	Objectif	Délais
Améliorer les connaissances des enjeux liés à l'accessibilité par le personnel et la direction	Développer des outils	Sensibiliser le personnel et la direction aux enjeux d'accessibilités pour qu'ils fassent partie intégrante de toutes nouvelles initiatives	Moyen terme
	Mettre en place un plan de formation et de sensibilisation pour les nouveaux employés	Accroître le niveau de connaissance et d'intégration organisationnelle de l'accessibilité	Moyen terme



**DISPOSITIONS DES RÈGLEMENTS
DE L'OFFICE DES TRANSPORTS
DU CANADA EN MATIÈRE
D'ACCESSIBILITÉ**



En tant que fournisseur de services de transport, le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (DORS/2019-244), (RTAPH) (ci-après le « Règlement ») de l'Office des Transports du Canada (OTC) est applicable à l'Administration.

Les terminaux de croisière de l'Administration sont soumis aux exigences énoncées à l'alinéa 5 (1) a), au paragraphe 5 (2), ainsi qu'aux exigences de la partie 4, section 2 du Règlement.

Ainsi, une rétroaction annuelle est effectuée auprès de l'OTC à la suite des vérifications effectuées par l'Administration visant à s'assurer que chaque section du Règlement est respectée. Un audit de ces lieux est ainsi régulièrement effectué afin de s'assurer que les bâtiments de l'Administration dans lesquels se trouvent les terminaux de croisières sont conformes en matière d'accessibilité et toujours dans l'optique d'améliorer l'inclusion des personnes en situation de handicap.



RÉTROACTION



L'Administration vous remercie pour vos rétroactions concernant notre Plan et le temps consacré pour nous en faire part. Vous êtes invité à offrir des rétroactions sur le plan d'accessibilité et à faire état des obstacles auxquels vous auriez pu avoir été confronté.

Rétroaction anonyme

Toute personne désireuse de conserver l'anonymat peut effectuer des commentaires sur l'accessibilité de manière anonyme. Seul le personnel de l'Administration ainsi que les personnes directement impliquées dans le processus d'amélioration de l'accessibilité au sein de l'Administration se verront communiquer les commentaires.

Disponibilité du plan

Si vous désirez recevoir ce plan d'accessibilité dans un format autre, sachez qu'une version de ce dernier est disponible à la réception de l'Administration au 150, rue Dalhousie.

Vous pouvez également demander, via la Direction, Relations Communautés un format alternatif du plan d'accessibilité et demander un support alternatif de la description de la rétroaction, par exemple, imprimé, gros caractères, braille, audio, ou un support électronique compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées. Dans le cas d'une demande de plan en braille ou sur support audio, un délai de quarante-cinq (45) jours suivant la réception de la demande devra être pris en compte. Dans le cas d'une demande de plan sur tout autre support, un délai de vingt (20) jours est applicable.

Pour donner votre avis, demander le plan d'accessibilité dans un autre format ou obtenir des renseignements, veuillez communiquer avec

Administration portuaire de Québec
Directrice, Relations Communautés

Par téléphone :

418 263-3830 et mentionner que vous désirez communiquer avec la Directrice, Relations Communautés au sujet de l'accessibilité.

Par courriel :

signalements@portquebec.ca avec le mot « Accessibilité » en objet.



Par courrier :

Accessibilité

A/S Direction, Relations communauté

Administration portuaire de Québec

150, rue Dalhousie

Succ. Haute-Ville, C.P. 80

Québec (Québec) G1R 4M8



SOURCES DE RÉFÉRENCE



EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA. *Résumé de la Loi canadienne sur l'accessibilité*, [En ligne], 2020 [www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/canada-accessible/loi-resume.html] (Consulté le 18 octobre 2024)

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI 008 3.0)*, [En ligne], 2024 [www.quebec.ca/gouvernement/ministere/cybersecurite-numerique/publications/standard-accessibilite-sites-web] (Consulté le 30 octobre 2024)

