



Marine Atlantic
Marine Atlantique

Marine Atlantique S.C.C.
Plan d'accessibilité pour 2023-2025

Table des matières

Renseignements généraux	3
Résumé	3
Rétroaction et formats de rechange	3
Secteurs clés	4
L'environnement bâti	4
Mesures, échéanciers et responsabilités	6
Conception et prestation des programmes et des services	6
Mesures, échéanciers et responsabilités	9
Communication, autre que les technologies de l'information et des communications	10
Mesures, échéanciers et responsabilités	10
Technologies de l'information et des communications	11
Mesures, échéanciers et responsabilités	13
Transport	13
Mesures, échéanciers et responsabilités	13
Emploi	14
Mesures, échéanciers et responsabilités	15
Acquisition de biens, de services et d'installations	16
Mesures, échéanciers et responsabilités	16
Formation	17
Mesures, échéanciers et responsabilités	17
Dispositions du Règlement sur l'accessibilité de l'Office des transports du Canada	18
Consultations	18
Résumé des mesures de suivi	20
Glossaire	23

Renseignements généraux

Résumé

Marine Atlantique est une Société d'État fédérale chargée de remplir le mandat constitutionnel d'offrir un service de transport de marchandises et de passagers entre Port aux Basques, à Terre-Neuve-et-Labrador, et North Sydney, en Nouvelle-Écosse. La Société offre également un service saisonnier optionnel à Argentia (Terre-Neuve-et-Labrador). Ce service est essentiel pour la liaison entre la province de Terre-Neuve-et-Labrador et le reste du Canada. L'organisation est guidée par la vision d'entreprise d'être un réseau de transport essentiel et progressiste en lequel les gens ont confiance, ainsi que par les valeurs de la Société que sont la sécurité, le travail d'équipe, la diversité, l'intégrité, l'excellence et l'engagement.

La prévention et l'élimination des obstacles pour ses clients et ses employés sont importantes pour Marine Atlantique, et la Société s'efforce de créer un environnement où chacun est traité avec dignité et peut participer pleinement. En tant que fournisseur de services de transport, la Société a pour objectif d'offrir une expérience de transport positive et accessible aux personnes ayant une déficience physique ou sensorielle. Le leadership de Marine Atlantique comprend des objectifs visant à soutenir l'accessibilité, la diversité et l'inclusion dans les plans stratégiques annuels de l'organisation, en soulignant leur valeur continue pour l'organisation.

Marine Atlantique prend accord 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 Société continuera de travailler à éliminer les obstacles supplémentaires et à rendre l'organisation et ses services encore plus accessibles à l'avenir.

Rétroaction et formats de rechange

Marine Atlantique souhaite recevoir des commentaires sur tout élément lié à l'accessibilité. Le gestionnaire des Relations avec la clientèle est la personne-ressource désignée pour recevoir de la rétroaction sur l'accessibilité au nom de la Société. Il informe d'autres services et collabore avec eux, au besoin, en fonction du contenu de la rétroaction.

Personne-ressource :

Téléphone :	1-800-341-7981
Services de relais :	CRV : SRVS Canada Composez le 9050 dans l'application. support@SRVSCanadaVRS.ca

ATS	1-877-820-9252
Courriel	relationsclientele@marineatlantique.ca
Adresse	Marine Atlantique S.C.C. 10, place Fort William, bureau 302 Centre Baine Johnston St. John's (T.-N.-L.) A1C 1K4

Ce plan est également disponible en d'autres formats : imprimés, en gros caractères, en braille, en format audio et en format électronique. 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 Société, notamment Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram et YouTube.

Secteurs clés

L'environnement bâti

Les installations accessibles sont un élément clé de l'infrastructure opérationnelle de Marine Atlantique et sont essentielles à la réalisation de son mandat. La Société exploite quatre navires et trois terminaux, ainsi que divers locaux administratifs.

Les terminaux sont entretenus à Port aux Basques (T.-N.-L.) et à North Sydney (N.-É.), et un terminal saisonnier est exploité à Argentia (T.-N.-L.). Chaque terminal est doté d'un stationnement, d'entrées et de toilettes accessibles, de panneaux tactiles ou en braille, s'il y a lieu, ainsi que d'ascenseurs lorsque les bâtiments ont plusieurs étages. Aux terminaux où le personnel ne peut pas voir la zone de bordure, un système d'interphone vidéo est disponible pour permettre aux personnes qui ont besoin d'aide de communiquer avec eux à l'intérieur des immeubles. Des zones de secours pour chiens d'assistance sont présentes dans les zones sécurisées et non sécurisées de chaque terminal, ainsi que des panneaux de signalisation connexes. Il y a des stationnements accessibles aux terminaux pour les visiteurs, les employés et les passagers qui sont reliés à des sentiers accessibles menant aux aéroports.

En plus de ses installations terminales, Marine Atlantique loue des locaux à bureaux à St. John's (T.-N.-L.), qui comprennent des ascenseurs, ainsi que des stationnements, des entrées et des toilettes accessibles. À North Sydney, en Nouvelle-Écosse, la société possède un immeuble administratif ainsi que deux immeubles opérationnels, qui appartiennent tous à Marine Atlantique. Un stationnement accessible est disponible à tous les endroits. L'un des bâtiments opérationnels, une ancienne structure,

n'est pas accessible, tandis que les deux autres sont dotés d'entrées et de toilettes accessibles, et d'ascenseurs où il y a plusieurs niveaux.

À l'heure actuelle, la Société loue ou possède diverses installations administratives et opérationnelles à Port aux Basques (T.-N.-L.). Les caractéristiques d'accessibilité de ces emplacements varient, et certains obstacles existent dans les vieux immeubles. Un projet pluriannuel a débuté en 2021 pour construire un nouveau bâtiment administratif afin de relever les défis actuels en matière d'espace et d'infrastructure et de regrouper les fonctions administratives actuellement situées à plusieurs de ces emplacements. En collaboration avec des professionnels de la conception, Marine Atlantique veille à ce que les exigences applicables du code d'accessibilité soient mises en œuvre d'une manière qui appuie et améliore la conception physique, sociale et psychologique sans obstacle afin d'améliorer l'accessibilité, l'inclusion et l'équité pour tous.

Les navires actuels de Marine Atlantique comprennent le MV Highlanders, le MV Blue Puttees et le MV Leif Ericson, qui appartiennent à la Société et qui sont exploités par elle. Elle loue également le navire MV Atlantic Vision. Tous les navires sont entretenus conformément à des normes strictes de réglementation et de sécurité et doivent se conformer aux lois et règlements sur la sécurité maritime de Transports Canada. Ils sont inspectés par la Sécurité maritime de Transports Canada et DNV, 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 Class Society, Lloyd's Register, 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.

Chaque 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, des toilettes publiques accessibles, des cabines et des sièges adaptés. Des cabines adaptées à la mobilité et aux déficiences auditives sont disponibles, et chaque type possède des caractéristiques particulières, comme une salle de bain et une douche qui peuvent accueillir des aides à la mobilité et des sonnettes de porte visuelles, respectivement.

Marine Atlantique a conclu une entente d'affrètement de cinq ans avec Stena North Sea Ltd. pour fournir un nouveau navire roulier à la flotte. À la suite de l'entente d'affrètement, Marine Atlantique aura la possibilité d'acheter le navire. Le navire de cote glace mesure environ 200 mètres et transportera jusqu'à 1 000 passagers, ainsi que des véhicules commerciaux et des véhicules à passagers. Il intégrera les plus récentes normes d'accessibilité, la technologie des navires écologiques écoénergétiques et une capacité de manœuvre accrue. Le navire sera compatible avec les services de Port aux Basques et d'Argentia et devrait entrer en service au cours de l'exercice 2024-2025.

Les obstacles dans l'environnement bâti de Marine Atlantique 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.

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. Le directeur des Relations avec la clientèle supervisera l'élaboration de ces listes de vérification d'ici la fin de l'exercice 2022-2023 et travaillera avec les gestionnaires appropriés, au besoin, pour les faire remplir chaque mois.

D'ici la fin de 2024, le gestionnaire de l'entretien 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 à au moins deux des structures. Cet examen permettra à Marine Atlantique 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.

Conception et prestation des programmes et des services

Marine Atlantique offre des services de traversiers sur deux trajets : un service de traversier quotidien de 96 milles marins à l'année entre Port aux Basques et North Sydney et un service saisonnier de traversiers de 280 milles marins entre Argentia et North Sydney. Marine Atlantique transporte tous les jours un éventail de véhicules, notamment des passagers, des véhicules de tourisme, des semi-remorques et leurs conducteurs, des remorques de débarquement et bien d'autres. Qu'il s'agisse d'expédier de grandes quantités de marchandises ou d'offrir des commodités modernes aux passagers, Marine Atlantique s'efforce d'offrir une expérience de voyage sécuritaire, fiable et de qualité qui est accessible à tous.

Marine Atlantique 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, la *Loi sur la marine marchande du Canada* et son règlement, la *Loi sur la gestion des finances publiques*, le *Règlement sur la sûreté des traversiers intérieurs* et *Règlement sur les zones de contrôle des émissions de soufre*.

La Société compte deux comités : le 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 Marine Atlantique, 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.

Le Comité consultatif sur l'accessibilité et l'inclusion de Marine Atlantique participera à des processus de consultation concernant divers règlements et exigences, en particulier ceux qui concernent la Société en tant que fournisseur de services de transport, notamment le présent plan d'accessibilité.

Services de transport

Depuis longtemps, Marine Atlantique 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 Société 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.

Des membres du personnel sont disponibles en tout temps pour fournir de l'aide pendant les voyages. Les passagers sont priés d'informer Marine Atlantique de toute aide ou de tout service accessible dont ils pourraient avoir besoin au moment de faire leur réservation. On leur demande de donner un préavis d'au moins 48 heures; 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 et son affichage sur son itinéraire de voyage. Les employés des terminaux ajouteront également ces ressources si des demandes sont faites à l'enregistrement. Il s'agit notamment des suivantes :

- Stationnement accessible
- Voyager avec une personne de soutien
- Voyager avec un chien d'assistance
- Voyager avec un animal de soutien affectif
- Aide pour l'embarquement et le débarquement
- Hébergement accessible réservé
- Besoin d'explications individuelles sur la sécurité
- Besoin d'aide pendant le voyage
- Besoin d'aide pour les bagages
- Nécessite plus d'espace

- Besoin d'un fauteuil roulant de terminal
- Fauteuil roulant de navire requis
- Avis d'allergie grave

Les chiens d'assistance et les animaux de soutien affectif sont acceptés pour les déplacements et des documents sont demandés pour les deux types d'animaux. Les chiens d'assistance approuvés 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 pourraient être restreints.

Marine Atlantique reconnaît que les animaux de soutien affectif sont différents des chiens d'assistance certifiés; ils fournissent un soutien par leur présence et ils ne sont pas nécessairement formés. Pour voyager avec un animal de soutien, les passagers doivent présenter des documents d'un médecin ou d'un professionnel de la santé mentale agréé qui comprennent le nom du passager; une attestation comme quoi ils doivent avoir l'animal avec eux pendant le voyage; être datés d'au plus 36 mois avant la date prévue du voyage; indiquer le type de licence du professionnel et ses coordonnées complètes; et être signé par le professionnel de la santé. Les passagers voyageant avec un animal de soutien doivent réserver leur cabine, où l'animal doit rester pendant toute la durée du voyage. Les animaux de soutien ne sont pas autorisés dans les aires publiques qui ne sont pas désignées pour les animaux de compagnie.

Marine Atlantique 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. À la demande d'un client, les documents peuvent être conservés dans les dossiers pendant une période maximale de trois ans aux fins d'utilisation pendant les voyages subséquents. Les exceptions sont examinées au cas par cas.

Le préembarquement réservé pour les passagers handicapés est offert sur demande, tout comme l'aide offerte dans le cadre du processus d'enregistrement et de contrôle de sécurité. 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 de tous les navires et dans les terminaux. Un espace supplémentaire est disponible pour les chiens d'assistance ou les aides à la mobilité dans les aires de repos générales des terminaux et des navires. 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. Le Plan d'action pour la diversité et l'inclusion de la Société comprend les objectifs visant à 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.

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. Marine Atlantic 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.

Marine Atlantic souligne et célèbre régulièrement des événements liés à l'accessibilité dans son bulletin d'information à l'intention des employés et dans le cadre d'événements organisés pour sensibiliser les employés à ce sujet, ce qui démontre l'engagement de l'organisation à l'égard de l'accessibilité.

Des travaux sont également en cours pour élaborer et mettre en œuvre la stratégie d'équité, de diversité, d'accessibilité et d'inclusion de Marine Atlantic. 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

Le gestionnaire des Relations avec la clientèle et le spécialiste en efficacité organisationnelle 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 Marine Atlantic. Une proposition provisoire de sondage sera élaborée d'ici la fin de 2023 et 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 et ceux qu'ils voient en tant que fournisseurs de services de première ligne aux clients, ce qui permettra de prendre des mesures pour éliminer et 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.

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 utile possible aux destinataires.

La formation de sensibilisation à l'accessibilité de Marine Atlantic aide à renseigner les employés sur les façons de communiquer qui tiennent compte des besoins de la personne avec qui ils communiquent, comme le langage clair, concis et simple, les gestes, les gros caractères, l'écriture ou divers autres moyens, notamment les options électroniques. Les employés sont informés de l'importance d'obtenir des renseignements au sujet de la personne concernant la méthode d'aide qu'ils préfèrent, qu'il s'agisse d'autres formes de communication ou de tout autre type d'aide qui peut être nécessaire.

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 au début de chaque passage à niveau comporte des sous-titres. Chaque navire est également doté d'un iPad qui permet au passager de regarder, de mettre en pause, de lire la vidéo et de régler le volume. Une version en gros caractères du dialogue est également disponible sur demande, en format imprimé ou électronique. 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 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 en élaboration pour notre moteur de réservation en ligne qui permettrait aux clients d'inclure la plupart de leurs demandes liées à l'accessibilité dans le processus de réservation en ligne.

Mesures, échéanciers et responsabilités

La politique de Marine Atlantic sur les renseignements de voyage en formats multiples a été mise à jour pour la dernière fois en 2007. Elle est désuète en ce qui concerne les exigences, les processus et les technologies actuels. Le directeur des Relations avec la clientèle examinera la politique et présentera une recommandation à la haute direction d'ici la fin de l'exercice 2022-2023.

Technologies de l'information et des communications

Marine Atlantique 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 Société 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 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. Un important projet d'immobilisations a été achevé en 2022 pour mettre à niveau les systèmes du MV Highlanders et du MV Blue Puttees. Le nouveau système offre un contenu télévisuel en direct et du divertissement sur demande. Dans les chambres des membres d'équipage et des passagers, les utilisateurs peuvent contrôler le canal, les options audio, ainsi que les fonctions démarrage, arrêt et pause de lecture. Dans les salons passagers principaux, plusieurs grands écrans affichent différents contenus de divertissement. Aucun son n'est diffusé, et les passagers utilisent des écouteurs reliés à des prises dans les sièges pour accéder au son. Le sous-titrage codé est toujours diffusé comme caractéristique standard. Les passagers qui souhaitent se prévaloir des options de vidéodescription ou qui souhaitent contrôler l'enregistrement d'une autre façon peuvent choisir de visionner le contenu au moyen de leur appareil électronique personnel ou d'un appareil prêté.

Les systèmes de divertissement actuels du MV Atlantic Vision et du MV Leif Ericson sont vieux et n'offrent pas toutes les caractéristiques accessibles, comme les commandes de lecture ou la vidéodescription 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. Marine Atlantique poursuit sa recherche d'options disponibles pour offrir un contenu de divertissement comparable au moyen d'appareils électroniques personnels.

Relation avec les clients

Les sites Web de Marine Atlantique (MarineAtlantic.ca et MarineAtlantique.ca) sont régulièrement évalués 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. Plus précisément, une vérification de l'accessibilité est effectuée, ainsi qu'une analyse Lighthouse du système d'exploitation Drupal.

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 Société dans les médias sociaux continue de croître chaque année grâce à ses comptes Twitter, Facebook, Instagram, YouTube et LinkedIn, ainsi qu'au blogue de Marine Atlantique. 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, l'organisation veille à ce que le format soit compatible avec les technologies d'adaptation. Le matériel est disponible sur les appareils personnels à l'aide de la technologie adaptative du client ou à l'aide d'un appareil prêté par l'entreprise aux fins de l'examen des renseignements liés au transport. Les renseignements communiqués sur l'appareil prêté par l'entreprise sont compatibles avec la suite de services adaptés d'Apple et Adobe de texte à la parole pour assurer un accès multiniveau. Les dispositifs électroniques sont configurés et testés avant d'être mis en service pour s'assurer que la fonctionnalité adaptative est activée et en bon état de fonctionnement.

Marine Atlantique offre un accès téléphonique à ses clients au moyen d'une ligne sans frais, qui peut accepter tous les types de services de relais. Un numéro de téléphone ATS et diverses adresses de courriel sont également accessibles au public.

Les annonces publiques dans les terminaux et à bord des navires sont faites à l'aide de messages préenregistrés et de messages en direct. Dans les deux cas, lorsqu'ils font des annonces, les employés activent des feux jaunes clignotants pour indiquer aux passagers qu'une annonce est en cours. Les passagers peuvent recevoir des renseignements sur l'annonce d'un membre du personnel au comptoir des billets ou à la réception, notamment en gros caractères. Cette procédure est décrite pour les passagers sur le site Web de Marine Atlantique. Le texte de toutes les annonces est disponible en formats accessibles, comme en gros caractères ou en format électronique. Dans le cadre d'un projet en cours, le texte des annonces sera également affiché sur des écrans numériques dans les aéroports publics, ce qui devrait être terminé d'ici le 31 octobre 2022.

Relation avec les employés

Marine Atlantique 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 Société utilise ses médias de marque comme l'intranet MyPort, MyPort TV (affichage numérique) et MyPort Magazine, 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.

Le contenu du site intranet MyPort est élaboré en tenant compte des principes d'accessibilité comme le contraste et la taille de la police. Il est hébergé sur la plateforme SAP Jam et comporte des fonctions

d'accessibilité intégrées; toutefois, aucun examen complet du site n'a été entrepris à ce jour. Le magazine interne est disponible en version imprimée, ainsi que dans une version électronique qui prend en charge le lecteur d'écran et d'autres technologies d'adaptation.

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

Mesures, échéanciers et responsabilités

Sous la direction du directeur des communications, un examen interne des ressources intranet destinées aux employés sera entrepris. Ces travaux, qui devraient être terminés d'ici la fin de l'exercice 2023-2024, 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.

Marine Atlantique connaît plusieurs technologies d'adaptation qui sont disponibles pour aider les personnes handicapées à naviguer dans les espaces publics. En 2023, le gestionnaire des Relations avec la clientèle étudiera les options disponibles pour déterminer les avantages qui pourraient découler de l'utilisation de ces technologies dans les emplacements à terre. Une recommandation sera présentée d'ici la fin de l'année à l'équipe de la haute direction de Marine Atlantique.

Transport

La plupart des passagers de Marine Atlantique accèdent au service à l'aide de leur propre véhicule, qu'ils conduisent eux-mêmes. La Société offre également un service de navette par autobus pour transporter des passagers à pied entre les aéroports et les navires. Toutes les navettes appartenant à Marine Atlantique sont accessibles et ont un élévateur à fauteuils roulants à l'arrière du véhicule.

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 Marine Atlantique.*

Mesures, échéanciers et responsabilités

L'accessibilité est un facteur clé alors que la Société renouvelle son parc de navettes. Toutes les navettes électriques achetées auront des caractéristiques d'accessibilité améliorées par rapport aux modèles

actuels. Ces véhicules devraient arriver d'ici la fin de l'exercice 2022-2023 et être en service plus tard en 2023.

Emploi

Marine Atlantique emploie environ 1 300 personnes, soit environ 1 100 équivalents temps plein, dont plus de 90 % sont syndiqués dans six unités de négociation distinctes. Marine Atlantique vise à avoir une main-d'œuvre qui reflète la diversité des collectivités qu'elle dessert. À cette fin, la Société a désigné les personnes handicapées comme l'un des cinq groupes sous-représentés dans le cadre de ses initiatives en matière de diversité et d'inclusion.

La Société a plusieurs initiatives continues en matière de diversité et d'inclusion visant à créer un milieu de travail équitable, sécuritaire et inclusif pour les personnes handicapées. Des stratégies sont en élaboration pour favoriser la diversité et l'inclusion au sein de notre effectif, ce qui nous aidera à apporter des contributions positives à l'inclusion sociale et à la participation au marché du travail. Marine Atlantique a également une politique d'équité en matière d'emploi qui vise à atteindre l'égalité en milieu de travail au moyen d'un programme visant à corriger les désavantages subis par les personnes handicapées et d'autres groupes sous-représentés en matière d'emploi.

Toutes les offres d'emploi comprennent un énoncé affirmant notre engagement à l'égard des principes de l'équité en matière d'emploi pour tous et encouragent fortement les candidatures de personnes handicapées et d'autres groupes désignés. Les demandeurs qui s'identifient comme membres d'un ou de plusieurs de ces groupes sont encouragés à indiquer volontairement à quel groupe ils s'identifient dans leur lettre de présentation, leur curriculum vitae ou leur demande. Dans le cadre de son processus de recrutement, la Société communique avec 46 organisations pour afficher des emplois et s'annoncer dans des salons de l'emploi. Ces organisations offrent des services d'emploi aux clients des groupes désignés aux fins de l'équité en matière d'emploi afin d'encourager leurs clients à présenter une demande d'emploi. Le ciblage stratégique de ces organisations a rehaussé le profil de Marine Atlantique en tant qu'employeur équitable et contribue à maintenir des relations positives.

Grâce à nos sondages sur l'équité en matière d'emploi, nous recevons des renseignements de nos employés afin de déterminer des plans et des stratégies pour surmonter les obstacles potentiels. Ces renseignements nous aident à examiner nos processus pour nous assurer qu'ils sont justes et transparents et qu'ils n'ont pas d'incidence négative sur un groupe en particulier. Ils permettent également de mesurer nos progrès. En 2021, l'équité, la diversité, l'accessibilité et l'inclusion ont été ajoutées à la section des Ressources humaines du profil de risque de la Société. Cette mesure intégrera ces optiques dans notre processus d'examen de la Stratégie organisationnelle de gestion des risques.

Marine Atlantique a une équipe spécialisée en santé et bien-être au travail au sein du Service des ressources humaines. En plus des responsabilités de base du Programme de gestion de l'incapacité, de

la planification du retour au travail rapide et sécuritaire et de la promotion des ressources en santé et bien-être auprès des employés, les membres de l'équipe jouent un rôle clé dans les processus d'adaptation en milieu de travail. L'objectif de ces processus d'adaptation est de créer et de maintenir un environnement exempt d'obstacles et d'assurer la pleine participation des employés et des candidats externes à l'emploi en :

- cernant et éliminant les obstacles à l'emploi, au perfectionnement professionnel et à la promotion des personnes handicapées, à moins que cela n'entraîne une contrainte excessive;
- s'assurant que tous les systèmes, processus et installations d'emploi conçus seront accessibles à l'aide de mesures d'adaptation dans les normes, les systèmes, les processus et les installations du milieu de travail;
- fournissant des mesures d'adaptation individuelles en milieu de travail qui répondent aux besoins d'un ou de plusieurs employés ou candidats particuliers qui pourraient avoir besoin de mesures d'adaptation conformément aux motifs de distinction illicite de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*;
- prenant des mesures d'adaptation lorsque de tels obstacles ne peuvent être éliminés au point de créer une contrainte excessive, en tenant compte des questions de santé, de sécurité et de coût, et en respectant le droit d'une personne à la vie privée et à la confidentialité.

Marine Atlantique s'efforce de rendre ses milieux de travail diversifiés et inclusifs, où tous les employés sont valorisés, mobilisés et peuvent s'épanouir. Cet objectif est appuyé par diverses politiques, procédures et initiatives, notamment celles qui se rapportent spécifiquement au harcèlement et à la violence en milieu de travail et à la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail.

Transports Canada exige que tous les employés de nos navires, soit plus de 700 personnes, passent un examen médical maritime valide. Cet examen médical exige que les employés du navire soient en mesure d'intervenir en cas d'urgence. Cela limite la capacité de l'entreprise d'embaucher des personnes handicapées pour des postes à bord, mais les règlements sont moins restrictifs pour les postes à terre.

La Société continue de mettre en œuvre des objectifs clés en matière d'accessibilité. Il s'agit notamment d'occasions d'éducation, de sensibilisation des employés, de sensibilisation des clients, d'examen des politiques et de la participation des intervenants des groupes cibles au programme. À mesure que notre stratégie en matière de diversité, d'inclusion, d'accessibilité et d'équité sera élaborée et évoluera, des plans d'action annuels pour les initiatives clés seront ajustés en conséquence. La stratégie fait partie de notre objectif de créer un programme complet de santé et de sécurité psychologiques en milieu de travail à Marine Atlantique.

Mesures, échéanciers et responsabilités

Marine Atlantique utilise la Semaine nationale de l'accessibilité comme une occasion d'activités pour sensibiliser nos groupes d'employés aux sujets liés à l'accessibilité. Dirigée par le gestionnaire des Relations avec la clientèle et le spécialiste de l'efficacité organisationnelle, Marine Atlantique

intensifiera ces activités au cours des prochaines années pour les groupes d'employés à bord des navires et à terre. Au moins deux nouvelles activités axées sur les employés seront prévues pour la semaine de 2023.

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.

Marine Atlantique utilise le plus souvent deux méthodes pour afficher les contrats dont la valeur engagée est supérieure à 50 000 \$; la plateforme d'approvisionnement en ligne du gouvernement fédéral, et un examen juridique interne et un processus de contrat. Pour les contrats à ce niveau, il y a un formulaire que l'initiateur doit signer pour indiquer qu'il a tenu compte des exigences en matière d'accessibilité. Il s'agit d'un rappel aux acheteurs au sein de l'organisation de la nécessité de tenir compte des considérations relatives à l'accessibilité dans le cadre des exigences initiales pour tout achat important.

Les petits 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

Avec l'aide du gestionnaire de l'approvisionnement et de l'approvisionnement stratégique, Marine Atlantique étudiera la possibilité de mettre en œuvre un formulaire ou une liste de vérification, semblable à celui utilisé pour les achats importants, à d'autres niveaux d'achat pour indiquer que les exigences en matière d'accessibilité sont prises en compte et traitées. Cette mesure améliorera les pratiques actuelles afin de veiller à ce que les considérations relatives à l'accessibilité soient examinées et traitées dans les exigences initiales d'achat de biens et de services. Une recommandation sera fournie à la haute direction des achats d'ici la fin de 2023.

Formation

Marine Atlantique offre une journée complète de formation sur l'accessibilité dans le cadre de son orientation des nouveaux employés depuis plus d'une décennie. Près de 90 % de nos 1 300 employés ont suivi ce cours, qui donne un aperçu de l'importance de l'accessibilité, de la prévention et de l'élimination des obstacles. Cette formation fournit aux employés le langage et les outils nécessaires pour aider les clients qui ont besoin d'aide pendant qu'ils utilisent notre service. Des séances de mises à jour sont également offertes tous les trois ans aux employés qui occupent des postes en contact direct avec la clientèle. Le contenu et la prestation de ces renseignements ont été examinés en 2020 par le Comité consultatif sur l'accessibilité et l'inclusion, dont les membres fournissent des commentaires d'experts en la matière.

Les employés de tous les niveaux de l'organisation reçoivent également des renseignements nouveaux ou révisés sur les exigences, les services, les programmes ou les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité chaque fois qu'ils sont disponibles. On utilise plusieurs méthodes pour communiquer selon les circonstances, notamment la formation virtuelle, les bulletins, les courriels, les discussions en personne avec les superviseurs, et plus encore. Les gestionnaires et les superviseurs ont également accès à des lignes directrices de haut niveau sur l'accessibilité compilées pour appuyer les pratiques exemplaires au sein de l'organisation afin de créer des environnements de travail qui respectent la diversité et favorisent l'accessibilité, l'équité et l'inclusion. Les renseignements visent également à fournir des conseils aux gestionnaires pour intégrer et adapter les principes d'accessibilité, de diversité, d'équité et d'inclusion dans leur milieu de travail, leur culture, leurs procédures et leurs politiques. Les documents de référence à l'appui sont fournis aux employés par l'intermédiaire de l'intranet de l'entreprise, du directeur des relations avec la clientèle ou du spécialiste de l'efficacité organisationnelle.

Mesures, échéanciers et responsabilités

Le gestionnaire des Relations avec la clientèle dirigera la réorganisation du programme de formation sur l'accessibilité de Marine Atlantique en un système modulaire axé sur le contenu, avec le soutien du service de formation de l'organisation. Un plan de projet, notamment les budgets et les échéanciers, sera créé d'ici la fin de l'exercice 2023-2024. Ces changements apportés à la formation interne de Marine Atlantique permettront de mieux adapter le contenu à des groupes d'employés précis et d'offrir une formation de mise à jour plus fréquente et plus pertinente au moyen de diverses combinaisons de modules, le cas échéant.

Dispositions du Règlement sur l'accessibilité de l'Office des transports du Canada

En tant que fournisseur de services de transport maritime sous réglementation fédérale, Marine Atlantique 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 Société est à la fois un transporteur et un exploitant de terminal, les articles du Règlement applicables à Marine Atlantique comprennent les suivants : 1–25, 28, 31–35, 37–39, 42, 46, 48–61, 134–138, 140, 142–144, 153, 163/164, 178, 212–223, 225–231, 236–238 et 243. Des renseignements sur les activités et les services couverts par ces sections sont présentés ci-dessus.

Marine Atlantique maintient un dialogue ouvert avec les représentants de l'Office des transports du Canada et participe à ses processus de consultation continus.

Consultations

Les membres externes actuels du Comité consultatif comprennent des représentants de l'Institut national canadien pour les aveugles, des Chiens-guides du Canada, du Conseil canadien des aveugles, de l'Association of the Deaf (T.-N.-L.), de People First (N.-É.), de la Coalition of Persons with Disabilities (T.-N.-L.), de l'Association des malentendants canadiens et de Spinal Cord Injury (T.-N.-L.).

En mars 2022, le Comité consultatif a été invité à formuler des commentaires initiaux sur le plan d'accessibilité à venir de la Société lors d'une réunion régulière du comité. Les premiers commentaires comprenaient une suggestion pour mettre l'accent sur les pratiques et les processus déjà en place à Marine Atlantique, ainsi que de continuer à inclure les commentaires des personnes handicapées aux premières étapes des nouvelles initiatives. On a informé les membres du Comité que des commentaires supplémentaires leur seront demandés une fois qu'une ébauche de plan sera disponible aux fins d'examen et qu'ils seront invités à communiquer avec le gestionnaire des Relations avec la clientèle pour lui faire part de toute autre réflexion ou suggestion.

Le Comité consultatif a de nouveau été mobilisé pour examiner l'ébauche de ce plan le 22 juin 2022. Des copies des documents provisoires ont été distribuées avant la réunion virtuelle pendant laquelle la discussion a eu lieu. Plusieurs contacts de suivi ont été établis avec tous les membres du Comité, notamment ceux qui n'ont pas pu assister à la réunion. Les membres du Comité ont recommandé de fournir des détails supplémentaires sur les déplacements avec des chiens d'assistance et des animaux de soutien affectif, de faire référence aux normes de la CSA pour l'environnement bâti comme moyen d'aller au-delà du respect des codes du bâtiment actuels, en tenant compte des utilisations pour les nouvelles technologies d'adaptation, et de veiller à ce que l'expérience vécue soit représentée dans la

formation. Ces suggestions ont été intégrées au présent document et ont servi à éclairer les initiatives applicables.

Résumé des mesures de suivi

	Mesure de suivi	Responsable	Calendrier	Engagement budgétaire estimé ¹
Environnement bâti	Une liste de vérification mensuelle des caractéristiques d'accessibilité sera élaborée et mise en œuvre pour chaque emplacement afin de faciliter l'identification et la réparation rapide de tout problème.	Directeur des Relations avec la clientèle	Fin de l'exercice 2022-2023	325 \$
	Examiner les immeubles d'administration et d'exploitation existants appartenant à Marine Atlantique afin de dresser le répertoire des obstacles physiques existants et de commencer à explorer des options pour améliorer l'accessibilité à au moins deux des structures et à l'intérieur de celles-ci.	Gestionnaire de l'entretien	Fin de 2024	1250 \$
Programmes et services	Élaborer une proposition pour un sondage sur l'engagement des employés sur des sujets liés à l'accessibilité, tant en ce qui a trait à leurs tâches professionnelles qu'à leur propre emploi.	Directeur des Relations avec la clientèle et spécialiste de l'efficacité organisationnelle	Fin de 2023 pour présentation budgétaire l'année suivante	1 400 \$
Communications	Examiner et présenter une recommandation sur la politique de 2007 de Marine Atlantique sur les renseignements de voyage en formats multiples.	Directeur des Relations avec la clientèle	Fin de l'exercice 2022-2023	225 \$

¹ Les chiffres sont fondés sur l'estimation de l'effort interne requis en plus de l'acquisition de biens et de services connexes.

Technologies de l'information et des communications	Entreprendre un examen interne des ressources intranet destinées aux employés afin de déterminer les améliorations à apporter à l'offre actuelle de renseignements.	Directeur des communications	Fin de l'exercice 2023-2024	2 300 \$
	Examiner les technologies adaptatives existantes pouvant être utilisées dans les terminaux et d'autres emplacements et formuler des recommandations aux fins d'examen.	Directeur des Relations avec la clientèle	Fin de 2023	325 \$
Transport	Introduction de nouvelles navettes électriques offrant des caractéristiques d'accessibilité améliorées.		Entrée en service en 2023	-
Emploi	Planifier au moins deux nouvelles activités axées sur les employés dans le cadre de la Semaine nationale de l'accessibilité pour les groupes d'employés à bord des navires et à terre.	Directeur des Relations avec la clientèle et spécialiste de l'efficacité organisationnelle	S'harmoniser aux activités de l'événement de 2023	1 400 \$
Acquisition de biens, de services et d'installations	Étudier la possibilité de mettre en œuvre un formulaire ou une liste de vérification, semblable à ce qui est utilisé pour les achats importants, à d'autres niveaux d'achat pour indiquer que les exigences en matière d'accessibilité sont prises en compte et traitées.	Gestionnaire, Approvisionnement et approvisionnement stratégique	Fin de 2023	425 \$
Formation	Élaborer un plan de projet pour la réorganisation du programme de formation sur l'accessibilité de Marine Atlantic en un système modulaire axé sur le contenu.	Directeur des Relations avec la clientèle, avec l'aide du service de formation de l'organisation	Fin de l'exercice 2023-2024	2 500 \$

TOTAL		10 150 \$
--------------	--	------------------

Glossaire

Société de classification – Une société de classification de navire est une organisation non gouvernementale qui établit et tient à jour des normes techniques pour la construction et l'exploitation de navires et qui certifie qu'un navire est conforme aux normes pertinentes.

Dépôt d'une remorque – La partie remorque d'un camion gros porteur commercial, sans camion attaché.

Système d'exploitation Drupal – Système de gestion de contenu qui fournit aux développeurs et aux créateurs de contenu un système de base pour créer des sites Web souples. Chez Marine Atlantique, Drupal est le système sous-jacent à la conception ou à l'intégration de nos plateformes d'expérience numériques, notamment le site Web, le moteur de réservation en ligne et le portail des clients commerciaux.

Engagement budgétaire estimé – Coûts prévus, notamment les achats de biens et de services, ainsi que les coûts de main-d'œuvre interne estimés en fonction du temps et des ressources prévus pour la tâche.

Exercice – Marine Atlantique exerce ses activités sur des périodes de 12 mois commençant le 1^{er} avril d'une année et se terminant le 31 mars de l'année suivante.

Passagers à pied – Passagers voyageant sans véhicule.

Analyse Lighthouse – Outil automatisé à source ouverte pour améliorer la qualité des pages Web. Il peut être exécuté par les développeurs et les administrateurs de sites Web dans les sites Web pour vérifier le rendement, l'accessibilité, les applications Web progressives et l'optimisation des moteurs de recherche.

Comité consultatif sur l'accessibilité et l'inclusion de Marine Atlantique – Comité composé de représentants internes de plusieurs secteurs et de divers membres externes représentant les personnes handicapées et les organismes de défense des droits des groupes cibles.

Mille marin – Les milles marins sont utilisés pour mesurer la distance parcourue dans l'eau. Un mille marin est légèrement plus long qu'un mille terrestre, ce qui équivaut à 1,150 8 mille terrestre.

Navire roulier – Navire roulier à passagers, qui signifie un navire qui accueille des véhicules, qui sont embarqués et débarqués, ainsi que des passagers.