



TRANSPORT FERROVIAIRE TSHIUETIN

PLAN D'ACCESSIBILITÉ PLURIANNUEL ET [PROCESSUS DE RÉTROACTION](#)

Le 26 janvier, 2024

Table des matières

1	Introduction.....	3
2	Renseignements généraux	4
2.1	Personne désignée pour recevoir la rétroaction au nom de Transport Ferroviaire Tshiuéti.....	4
2.2	Processus de rétroaction	4
3	Technologies de l'information et des communications.....	4
4	Communications, autres que les technologies de l'information et des communications	4
5	Acquisition des biens, de services et d'installations	5
6	Conception et prestation de programmes et de services	5
7	Transport	5
8	Environnement bâti	6
9	Disposition des règlements de l'OTC en matière d'accessibilité.....	6
10	Initiatives en cours.....	10
10.1	Service internet satellite à bord du train.....	10
10.2	Initiative visant des annonces sonores à bord du train de voyageurs.....	10
10.3	Initiative visant des annonces vidéo à bord du train de voyageurs.....	10
11	Consultations.....	10
11.1	Processus de consultation	10
12	Résolution de plaintes	11
13	Notre engagement en matière d'accessibilité	11
14	Publication du plan d'accessibilité	11

1 Introduction

Transport Ferroviaire Tshiuëtin adhère aux principes énoncés dans la Loi Canadienne sur l'accessibilité, à savoir :

- a) le droit de toute personne à être traitée avec dignité, quels que soient ses handicaps ;
- b) le droit de toute personne à l'égalité des chances d'épanouissement, quels que soient ses handicaps ;
- c) le droit de toute personne à un accès exempt d'obstacles et à une participation pleine et égale dans la société, quels que soient ses handicaps ;
- d) le droit de toute personne d'avoir concrètement la possibilité de prendre des décisions pour elle-même, avec ou sans aide, quels que soient ses handicaps.

Le présent plan informe comment Transport ferroviaire Tshiuëtin gère les divers enjeux liés à l'accessibilité pour les voyageurs sur son train.

Chez TFT, nous nous engageons à améliorer continuellement l'accessibilité à notre train et à créer une expérience sans faille, depuis la réservation de votre voyage, l'arrivée à notre gare, l'embarquement dans le train et l'accès aux services à bord, et ce jusqu'à l'arrivée à votre destination.

Nous estimons que l'amélioration de l'accessibilité améliore non seulement l'expérience des personnes handicapées, mais aussi celle des personnes voyageant avec des jeunes enfants, des passagers avec des bagages lourds ou des personnes âgées.

Nous reconnaissons et nous nous efforçons de fournir un service qui :

- Est accueillant pour nos passagers ;
- Offre un voyage sûr, confortable et pratique ; et
- Respecte l'autonomie, la dignité et l'indépendance de nos passagers.

2 Renseignements généraux

2.1 Personne désignée pour recevoir la rétroaction au nom de Transport Ferroviaire Tshiuetin

M. James Bérubé, directeur général et chef de l'exploitation, est la personne désignée pour recevoir toute rétroaction liée à l'accessibilité sur le train de voyageurs de Transport Ferroviaire Tshiuetin.

2.2 Processus de rétroaction

Pour fournir de la rétroaction, ou pour demander une copie du plan sur l'accessibilité, veuillez utiliser une des méthodes suivantes :

- Par téléphone au (418) 960-0982, poste 102 (billetterie)
- Par courriel à accessibilite-accessibility@tshiuetin.net ; ou
- Par courrier à:

Services à la clientèle - Transport Ferroviaire Tshiuetin
148, Boulevard des Montagnais, Uashat (QC) G4R 5R2

Notre service à la clientèle accusera réception de vos commentaires et vous contactera afin de prendre les mesures qui s'imposent.

3 Technologies de l'information et des communications

Afin de reconnaître et éliminer les obstacles et éviter d'en créer de nouveaux, Transport Ferroviaire Tshiuetin a mis en place des outils technologiques et des procédures en lien avec les technologies de l'information et des communications.

Ces outils technologiques sont les suivants :

- Site web ;
- Renseignements disponibles via courriel ;
- Renseignements disponibles via téléphone ;
- Diffusion de messages importants en collaboration avec les postes de radio locaux.

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

En plus des moyens technologiques énumérés dans la section précédente, Transport Ferroviaire Tshiuetin utilise d'autres moyens afin de communiquer de façon respectueuse et accessible avec les personnes handicapées. Ces moyens sont les suivants :

- Communications verbales en tenant compte des éléments suivants :
 - La nature du handicap
 - L'usage de dispositif d'assistance
 - Les renseignements sur la forme d'aide physique préférée par la personne ;
 - La description des services que TFT peut fournir.

- Annonces publiques à bord des trains
 - Des annonces sont effectuées sur des téléviseurs et par audio dans les voitures de voyageurs.

5 Acquisition des biens, de services et d'installations

Dans son processus d'acquisition de biens, de mise en place de nouveaux services ou de nouvelles installations, TFT s'assure que les acquisitions sont faites de façon respectueuse et accessible pour les personnes handicapées.

Lors d'acquisition ou de modification de biens pouvant être utilisés par les personnes handicapées, il y a identification des éléments qui doivent être accessibles en fonction de nos normes d'accessibilités.

Lors de mise en service de nouveaux équipements, il y a vérification du service dans le parcours passager. TFT s'assure que le personnel en poste reçoit la formation requise et que tout est accessible.

Le personnel responsable de l'acquisition de biens, de mise en place de nouveaux services ou de nouveaux équipements veille à ce qu'une évaluation de l'accessibilité soit effectuée.

6 Conception et prestation de programmes et de services

Dans la mise en œuvre de ses programmes et services, TFT s'assure que la prestation aux usagés est effectuée de façon respectueuse et accessible pour les personnes handicapées.

Afin d'atteindre cet objectif, l'élément suivant est pris en compte :

- Assistance lors de l'embarquement et du débarquement des passagers.

7 Transport

L'accès aux gares de Transport Ferroviaire Tshuettin est possible par voiture personnelle, taxi, et transport adapté. Les éléments suivants sont pris en compte:

- Une aire d'arrêt minute pour déposer ou embarquer les personnes avec un handicap est disponible près de l'entrée des portes centrales des gares de Schefferville et de Sept-Îles ;
- La ville de Sept-Îles offre aussi un service de transport adapté pour ses usagés, ayant pour objectif de favoriser l'intégration sociale, scolaire et professionnelle des personnes handicapées et en perte d'autonomie.

8 Environnement bâti

La gare de Schefferville a été bâtie en suivant les normes du code national du bâtiment qui répondent aux normes de conception universelles. La gare de Sept-Îles est louée du chemin de fer QNS&L.

L'élément suivant répond aux normes dans les gares:

Toilettes :

- Des toilettes accessibles sont situées dans tous les blocs sanitaires.

9 Disposition des règlements de l'OTC en matière d'accessibilité

Transport Ferroviaire Tshiuéti est assujéti aux dispositions suivantes du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* :

Communication de renseignements aux personnes handicapées

- Article 4 - Renseignements généraux - format de communication de substitution

Les renseignements mis à la disposition du public sont disponibles dans les formats suivants :

- Support électronique compatible avec les technologies d'adaptation;
- Sur demande, en gros caractères ou en braille ;
- Support audio et visuel.

- Article 5 - Renseignements publiés

Les renseignements suivants sont publiés sur le site web www.tshiuéti.net :

- Énumération des articles du règlement s'appliquant à TFT ;
- Services offerts aux personnes handicapées ;
- Service de résolution des plaintes et manière d'y recourir.

- Article 6 - Communication
 - Le personnel est formé afin d'interagir avec les personnes handicapées dans le respect de la nature du handicap.
- Article 7 - Système téléphonique
 - Un service de relais est disponible (appareil de télécommunications) pour les personnes sourdes. Ce numéro est affiché à chaque endroit où est publié le numéro de téléphone pour rejoindre TFT.
- Article 8 - Site Web
 - Le site web est accessible aux personnes handicapées et la manière d'accéder aux divers services y est indiquée.
- Article 9 - Site Web – Exigences
 - Le site web est accessible via toutes les plateformes électroniques.
- Article 10 - Annonces publiques à l'intérieur de la gare
 - Les annonces publiques faite à l'intérieur de la gare sont effectuées par le personnel de la gare.
- Article 11 - Guichets libre-service automatisés
 - Transport Ferroviaire Tshuettin ne dispose pas de guichets libre-service automatisés.

Formation du personnel en matière d'aide aux personnes handicapées

- Article 15 - Application
 - Le personnel reçoit la formation nécessaire pour assurer l'aide aux personnes handicapées.
- Article 16 - Interaction avec le public
 - Le personnel reçoit la formation nécessaire pour développer des politiques et procédures visant à assurer l'aide aux personnes handicapées.
- Article 17 - Aide physique
 - Le personnel ayant un rôle à jouer lors de l'aide physique à une personne handicapée reçoit la formation à cette fin.

- Article 18 - Manipulation des aides à la mobilité
 - Le personnel ayant à manipuler des aides à la mobilité reçoit la formation pour effectuer cette tâche.
- Article 19 - Utilisation de l'équipement spécialisé ou aide
 - Le personnel ayant à utiliser ou aider avec de l'équipement spécialisé reçoit la formation applicable.
- Article 20 - Formation initiale – délai
 - Le personnel doit recevoir les formations dans les 60 jours suivant l'embauche.
- Article 21 - Formation de recyclage
 - Le personnel doit recevoir une mise à niveau de la formation tous les 3 ans.
- Article 22 - Obligation d'informer le personnel
 - Le personnel est avisé de changements à la réglementation ou aux procédures.
- Article 23 - Préparation des programmes de formation
 - Les programmes de formation sont administrés selon le règlement.

Exigences applicables aux exploitants de gares

Exigences- services

- Article 212 - Application
 - Cette disposition est applicable aux gares desservies par TFT
- Article 214 - Interdiction - aucuns frais pour les services fournis
 - TFT ne facture pas les services offerts aux personnes handicapées.
- Article 215 - Communication des renseignements
 - Les services offerts sont publiés sur le site web de TFT et peuvent être présentés via téléphone également.
- Article 216 - Aide aux personnes handicapées
 - L'aide fournie par TFT aux personnes handicapées en faisant la demande inclus:
 - Assistance avec fauteuil roulant;
 - Assistance avec les bagages ;
 - Aide au déplacement de l'aire d'arrêt minute à l'enregistrement et de la sortie des carrousels au mode de transport.

- Article 217 - Fournisseur de services de transport terrestre
 - Tel que mentionné à la section 7 de ce document, les fournisseurs de services de transports terrestre rencontrent les normes d'accessibilité.

Exigences techniques

- Article 220 - Gare préexistante
 - Ces requis s'appliquent à TFT en tant qu'exploitant de service ferroviaire de voyageurs.
- Article 221 - Obligations de l'exploitant de la gare
 - TFT s'assure que les exigences requises sont remplies.
- Article 222 - Gare – exigences (applicable à TFT)
- Article 223 - Plateforme élévatrice, rampe ou escalier – exigences (applicable à TFT)
- Article 225 - Fauteuils roulants
 - Un nombre suffisant de fauteuils roulants est mis à la disposition des passagers.
- Article 226 - Sièges
 - Des sièges réservés aux personnes handicapées sont présents dans tous les secteurs de la gare.
- Article 227 - Lieu d'aisance désigné
 - Un lieu d'aisance désigné est disponible :
 - À l'extérieur, près des entrées de la gare.
- Article 229 - Objet obstruant - réparation ou entretien
 - TFT a mis des mesures en place pour assurer la sécurité lorsqu'un objet obstruant est présent.
- Article 230 - Passage non accessible
 - Un chemin alternatif est mis à la disposition des personnes handicapées si un passage est non accessible.
- Article 231 - Entretien
 - TFT s'assure que ses gares et installations connexes sont maintenues en bon état de fonctionnement et entretenues de manière satisfaisante.

10 Initiatives en cours

Un examen de la qualité de l'accessibilité de notre service de trains de voyageurs a révélé ce qui suit :

10.1 Service internet satellite à bord du train

Notre nouveau service internet à bord du train de voyageurs permet à la majorité des voyageurs d'avoir accès au site de la compagnie, qui décrit les services à bord du train et permet aussi une géolocalisation du train en temps réel.

10.2 Initiative visant des annonces sonores à bord du train de voyageurs

Même si la compagnie a entamé un processus pour fournir des messages d'annonces publiques dans nos trains il y a quelques années, le projet n'est malheureusement toujours pas opérationnel. Il est donc plus difficile pour les passagers malvoyants de comprendre où ils se trouvent et ce qui se passe.

10.3 Initiative visant des annonces vidéo à bord du train de voyageurs

Nous avons lancé une initiative d'information en même temps que le projet audio. À ce jour, des écrans vidéo ont été installés dans chaque voiture de voyageurs, mais les messages n'ont pas encore été conçus ni programmés dans le système.

Ces items seront traités en priorité en 2024. Ceci implique l'achat et l'installation de matériel de communication et de la formation à notre personnel clé.

11 Consultations

11.1 Processus de consultation

Le présent plan d'accessibilité et son processus de rétroaction ont été préparés en consultation avec l'organisation *Module d'épanouissement à la vie de Sept-Îles* (MEVSI), qui est une association de promotion et de défense des droits des personnes vivant avec un handicap.

À l'automne 2023, des réunions virtuelles ont eu lieu, ayant comme but de commenter et de réviser le plan d'accessibilité.

Le MEVSI agit aussi en tant qu'organisme conseil pour notre service de trains de voyageurs. Ses représentants contribuent à la qualité de l'accessibilité de nos installations et de notre train de voyageurs. Plus spécifiquement, ils travaillent avec nous afin de veiller à ce que les modifications qui seront apportées à nos voitures de voyageurs dans les prochains 18 mois

soient effectuées dans l'optique de les rendre aussi accessibles que possible aux personnes handicapées.

12 Résolution de plaintes

Transport Ferroviaire Tshiuetin s'engage à résoudre toute plainte visant l'accessibilité à son train de voyageurs de manière satisfaisante.

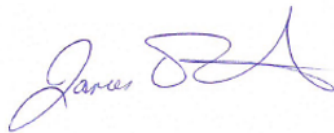
Pour formuler une plainte, veuillez utiliser les coordonnées trouvés à la section 2.2 de ce document (Processus de rétroaction).

13 Notre engagement en matière d'accessibilité

- Nous continuerons à promouvoir une culture de respect et de dignité pour nos passagers et nos employés ;
- Nous accordons de l'importance à l'expérience offerte à nos passagers et nous leur demanderons leur avis pour rendre notre service plus accessible ;
- Nous fournirons à nos employés la formation et les outils nécessaires pour mieux servir nos clients.

14 Publication du plan d'accessibilité

Le présent plan est publié sur le site internet de Transport Ferroviaire Tshiuetin, à l'adresse URL www.tshiuetin.net.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'James Berube', is positioned above a horizontal line.

James Berube
Directeur général et Chef de l'exploitation