



TRANSPORT FERROVIAIRE TSHIQUETIN
RAPPORT D'ÉTAPE DU PLAN D'ACCESSIBILITÉ PLURIANNUEL 2024-2026

Le 13 mai, 2025

(Révisé le 16 avril 2026)

Table des matières

1	Introduction.....	3
2	Renseignements Généraux.....	3
2.1	Personne désignée pour recevoir la rétroaction au nom de Transport Ferroviaire Tshiuétin	3
2.2	Processus de rétroaction.....	3
3	Technologies de l’information et des communications.....	3
3.1	Service internet satellite à bord du train	3
3.2	Initiative visant des annonces sonores à bord du train de voyageurs	4
3.3	Initiative visant des annonces vidéo à bord du train de voyageurs	4
4	Communications, autres que les technologies de l’information et des communications	4
5	Acquisition des biens, de services et d’installations	4
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	Précisions de rétroaction.....	9
11	Processus de consultation	10
12	Publication du rapport d’étape.....	10

1 Introduction

Ce rapport d'étape réfère au plan d'accessibilité pluriannuel et processus de rétroaction de Transport Ferroviaire Tshuëtin 2024-2026, communiqué le 26 janvier, 2024.

2 Renseignements Généraux

L'objectif de ce rapport d'étape est de fournir des informations actualisées sur les initiatives de Transport Ferroviaire Tshuëtin en matière d'accessibilité à bord de ses trains de voyageurs.

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

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

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@tshuëtin.net ; ou
- Par courrier à:
Services à la clientèle - Transport Ferroviaire Tshuëtin
148, Boulevard des Montagnais, Uashat (QC) G4R 5R2

Le présent processus de rétroaction peut aussi être fourni sur demande en mode imprimé, gros caractère, braille, support audio ou support électronique compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées.

3 Technologies de l'information et des communications

3.1 Service internet satellite à bord du train

Notre nouveau service internet à bord du train de voyageurs permet aux voyageurs d'avoir accès à l'internet et permet aussi une géolocalisation du train en temps réel.

Rapport d'étape, mai 2025 : Le service internet à bord des trains de voyageurs s'est avéré à la fois efficace et pratique pour nos passagers.

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

La compagnie a entamé un processus pour fournir des messages audio dans nos trains il y a quelques années. Le projet n'est malheureusement pas encore opérationnel.

Rapport d'étape, Mai 2025 : Ce dossier progresse. Nous consultons actuellement des prestataires de services afin de standardiser certains messages audio qui pourraient être communiqués pendant le voyage.

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

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

Rapport d'étape, Mai 2025 : Ce dossier progresse. Nous consultons actuellement des prestataires de services afin de standardiser certains supports vidéo qui pourraient être visionnés pendant le voyage.

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

En plus des moyens technologiques énumérés dans la section précédente, Transport Ferroviaire Tshiuéti 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
 - Nous planifions effectuer des annonces vidéo et 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.

Rapport d'étape, Mai 2025 : Deux de nos voitures de voyageurs sont en cours de rénovation. Nous travaillons avec le fournisseur pour améliorer l'accessibilité, conformément aux normes de l'entreprise. Nous devrions recevoir ces voitures vers la fin de l'année.

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.

Rapport d'étape, Mai 2025 : Ce processus est en cours et surveillé par les superviseurs de l'entreprise.

7 Transport

L'accès aux gares de Transport Ferroviaire Tshiuéti 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.

Rapport d'étape, Mai 2025 : Ce processus est en cours et contrôlé par les superviseurs de l'entreprise.

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 Tshuëtin 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.tshuëtin.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 Tshiuetin 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.
- 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 Précisions de rétroaction

Au cours du cycle actuel du plan d'accessibilité, Transport Ferroviaire Tshuëtin n'a reçu aucune rétroaction concernant son plan d'accessibilité ou ses rapports d'étape.

À partir de cette année, nous avons l'intention de consulter nos passagers en situation de handicap afin de recueillir leurs commentaires au ce sujet de nos services, ce qui nous permettra d'améliorer la prestation que nous offrons.

11 Processus de consultation

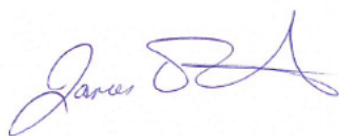
Le plan d'accessibilité de Transport Ferroviaire Tshiuétin a été préparé en consultation avec l'organisme Module d'épanouissement à la vie de Sept-Îles (MEV SI), une association qui promeut et défend les droits des personnes vivant avec un handicap.

Le MEVSI agit également à titre d'organisme consultatif pour notre service de trains de passagers. Ses représentants contribuent à la qualité de l'accessibilité de nos installations et de notre train de voyageurs. Plus précisément, ils travaillent avec nous pour s'assurer que les modifications apportées à nos voitures voyageurs sont effectuées en vue de les rendre aussi accessibles que possible aux personnes handicapées.

Le MEVSI a été consulté visant la production de ce rapport d'étape le premier mai 2025 et a informé par courriel à l'effet que les mesures prises par Transport Ferroviaire Tshiuétin étaient conformes aux exigences des personnes vivant avec un ou plusieurs handicaps afin de permettre le respect et la dignité pour les passagers et les employés.

12 Publication du rapport d'étape

Ce rapport d'étape est publié sur le site internet de Transport Ferroviaire Tshiuétin à l'adresse www.tshiuétin.net.



James Berube
Directeur Général et Chef de l'exploitation