

GREATER MONCTON
ROMÉO LEBLANC
INTERNATIONAL AIRPORT



AÉROPORT INTERNATIONAL
ROMÉO-LEBLANC
DU GRAND MONCTON

A member of
VANTAGE
AIRPORT GROUP

Aéroport international Roméo-Leblanc du Grand Moncton Plan d'accessibilité, 2024-2027

Message de Vantage Airport Group

Vantage Airport Group est un investisseur, développeur et gestionnaire de premier plan dans l'industrie des aéroports et des infrastructures de transport dans le monde entier. Depuis 1994, Vantage rend les aéroports plus efficaces, rentables, durables et connectés aux collectivités qu'ils desservent, ayant travaillé avec plus de 30 aéroports au cours de ses 30 ans d'histoire. Le portefeuille actuel de Vantage comprend quatre aéroports canadiens :

- Aéroport international John-C.-Munro de Hamilton, Mount Hope (Ontario)
- Aéroport régional de North Peace, Fort St. John (Colombie-Britannique)
- Aéroport de Kamloops, Kamloops (Colombie-Britannique)
- Aéroport international Roméo-LeBlanc du Grand Moncton, Moncton (Nouveau-Brunswick)

Nous nous engageons à travailler avec chacune de nos équipes aéroportuaires pour créer un environnement plus diversifié et équitable pour tous, y compris les visiteurs, les employés et les collectivités locales. Nous reconnaissons qu'un élément essentiel des efforts visant à bâtir une société inclusive est un engagement continu à identifier, éliminer et prévenir les obstacles pour les personnes handicapées.



George Casey
Président-directeur général
Vantage Airport Group

Message de l'Aéroport international Roméo-LeBlanc du Grand Moncton

L'Aéroport international Roméo-LeBlanc du Grand Moncton a préparé le présent plan d'accessibilité afin de nous aider à respecter les exigences de la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) et du Règlement sur le transport accessible pour les personnes handicapées (RTAPH). Ce plan servira de feuille de route pour les employés de l'aéroport, les contractants et d'autres, afin d'aider notre organisation à devenir plus diversifiée et inclusive.

Ce plan d'accessibilité a été communiqué à la haute direction et à d'autres intervenants de l'aéroport et de la collectivité aux fins d'examen. L'équipe de la haute direction de l'aéroport examinera le plan d'accessibilité chaque année, le mettra à jour au moins tous les trois ans et fournira des rapports d'étape conformément à la législation.

À chaque étape de l'élaboration et de l'examen de ce plan, nous sollicitons activement et encourageons les personnes ayant vécu des obstacles à l'accessibilité. L'aéroport

accueille et prend en considération tous les commentaires de manière à nous aider à respecter nos engagements et objectifs organisationnels en matière d'accessibilité.

A handwritten signature in blue ink, consisting of the initials 'CB' followed by a horizontal line.

Courtney Burns, Présidente-directrice générale
Aéroport international Roméo-LeBlanc du Grand Moncton

Table des matières

En bref	1
Adresse postale	1
Courriel	1
Téléphone	1
Déclaration d'engagement envers l'accessibilité	1
Contexte	2
Sommaire	2
Principales conclusions.....	3
Forces.....	3
Défis et risques	4
Accessibilité des services, procédures et installations d'accessibilité de l'aéroport	4
Politique en matière d'accessibilité.....	4
Processus de rétroaction sur l'accessibilité et de règlement des plaintes.....	4
Information d'urgence	5
Information et communication	5
Installations.....	6
Emploi.....	6
Formation.....	6
Transport	6
Dispositions du Règlement sur l'accessibilité de l'OTC	7
Partie 1 : Exigences applicables aux fournisseurs de services de transport	7
Partie 4 : Exigences applicables aux exploitants de gares	7
Fonctionnalités d'accessibilité au-delà de la conformité	7
Objectifs et mesures pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles	7
Identifier les obstacles.....	7
Éliminer et prévenir les obstacles.....	8
<i>Technologies de l'information et des communications (TIC)</i>	8
<i>Information et communications (autres que les TIC)</i>	10
<i>Approvisionnement en biens, services et installations</i>	11
<i>Conception et prestation de programmes et de services</i>	12
<i>Transport</i>	14
<i>Environnement construit</i>	14
<i>Emploi</i>	15
<i>Formation</i>	16
Consultations	18
Contexte	18
Déroulement des consultations sur le plan d'accessibilité	18
Période de consultation.....	18
Promotion de la consultation et invitations à formuler des commentaires.....	19
Personnes et organismes directement invités à fournir une rétroaction consultative	19
Nombre de participants à l'examen	20
Réponses aux consultations de l'aéroport.....	20

Où trouver les politiques, les plans et les procédures d'accessibilité de l'aéroport et la procédure de rétroaction actuelle.....	20
Nous contacter	21
Adresse postale	21
Courriel	21
Téléphone.....	21
Glossaire	22

En bref

Dans le cadre de notre engagement à respecter nos exigences en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) et du Règlement sur le transport accessible pour les personnes handicapées (RTAPH) (DORS-2019-244), et dans le cadre de notre objectif d'accroître l'accessibilité dans notre organisation, l'Aéroport international Roméo-LeBlanc du Grand Moncton a préparé ce plan d'accessibilité.

Afin d'élaborer ce plan d'accessibilité et de déterminer les obstacles et les objectifs en matière d'accessibilité, de nombreux employés et d'autres intervenants ont été consultés, y compris ceux qui ont vécu des expériences en tant que personnes handicapées.

Ce plan d'accessibilité et des renseignements supplémentaires sur les services d'accessibilité de l'aéroport, y compris un formulaire de rétroaction sur l'accessibilité, sont disponibles en ligne à l'adresse <https://cyqm.ca/fr/accessibilite/>.

Pour demander des renseignements dans un autre format, pour fournir des commentaires sur l'accessibilité ou si vous avez des demandes de mesures d'adaptation, communiquez avec l'aéroport à l'adresse suivante :

Adresse postale

Gestionnaire, exploitation de l'aérogare
Direction de l'Aéroport international du Grand Moncton
12-777, avenue Aviation
Dieppe (Nouveau-Brunswick) E1A 7Z5

Courriel

accessibility@cyqm.ca

Téléphone

Commentaires généraux sur l'accessibilité, demandes de renseignements, demandes de mesures d'adaptation et demandes de formats autres (entre 8 h et 16 h HNA, du lundi au vendredi)
1-506-856-5444, poste 6

Déclaration d'engagement envers l'accessibilité

La Direction de l'Aéroport international du Grand Moncton (DAIGM) s'engage à offrir un environnement sécuritaire, digne et accueillant pour tous. Nous croyons à l'intégration, à l'égalité des chances, à l'accès indépendant et à la participation des personnes handicapées. L'aéroport veillera au respect de toutes les lois applicables en matière d'accessibilité en identifiant, en prévenant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité. Nous nous engageons à offrir une expérience exceptionnelle et inclusive à nos employés, passagers, bénévoles et partenaires.

Contexte

Diverses lois, règlements, normes et politiques en matière d'accessibilité et de droits de la personne sont en place partout au Canada.

L'objectif de la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) est de veiller à ce que les personnes handicapées aient un accès juste et équitable aux programmes et aux services, et d'améliorer les possibilités pour les personnes handicapées. L'objectif de la LCA est de déterminer, d'éliminer et de prévenir les obstacles à l'accessibilité dans les organisations sous réglementation fédérale d'ici 2040.

La Direction de l'Aéroport international du Grand Moncton est considérée comme un aéroport de catégorie 3 par l'Office des transports du Canada (OTC) et est tenue de se conformer aux règlements applicables en matière d'accessibilité de l'OTC. Un aéroport de catégorie 3 est un petit fournisseur de services de transport (FST) du secteur privé dont le nombre moyen d'employés dans l'année civile en cours est de 10 ou plus, mais inférieur à 100.

La LCA exige que le plan d'accessibilité de l'aéroport traite de ses politiques, programmes, pratiques et services d'une manière conforme à d'autres règlements ou lois qui peuvent s'appliquer à ces entités. En tant qu'entité sous réglementation fédérale, l'aéroport doit respecter la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) et le Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transport accessible de l'Office des transports du Canada (OTC).

L'aéroport doit informer le commissaire à l'accessibilité (membre de la Commission canadienne des droits de la personne — CCDP) et l'Office des transports du Canada dans les 48 heures suivant la publication de chaque version de son plan d'accessibilité (y compris une description du processus de rétroaction et du rapport d'étape, le cas échéant)

Dans l'avis, chaque aéroport doit inclure :

- un hyperlien vers l'URL du plan ;
OU
- pour les FST qui ne communiquent pas d'information au public au moyen d'une plateforme numérique, les adresses des emplacements commerciaux accessibles au public où une copie imprimée du plan d'accessibilité est disponible.

Les FST doivent soumettre leur avis à l'OTC à l'adresse courriel suivante :

OTC.REPRTA-ATPRR.CTA@otc-cta.gc.ca.

Sommaire

En mars 2024, le Vantage Airport Group (Vantage) a fait appel à AIM for Inclusion pour l'aider à examiner les politiques, procédures et plans d'accessibilité de trois de ses aéroports canadiens. Cela comprenait la rédaction de plans d'accessibilité

personnalisés et de buts et objectifs mesurables pour chaque aéroport. La portée du projet comprenait également un examen initial de l'analyse des lacunes, y compris un examen des politiques et des procédures d'accessibilité de Vantage ainsi que des entrevues avec les intervenants, les employés de l'aéroport et les personnes-ressources clés. Dans la mesure du possible, au cours de la brève période de consultation disponible, les activités de sensibilisation comprenaient la recherche de commentaires auprès de personnes ayant une expérience vécue, la rétroaction et les efforts de consultation résumés dans le plan d'accessibilité.

Principales conclusions

Il serait utile d'identifier un point de contact clé pour les éléments liés à l'accessibilité à l'aéroport. Le fait d'avoir un point de contact principal pour répondre aux préoccupations en matière d'accessibilité aiderait à assurer une connaissance et une sensibilisation accrues des services d'accessibilité, des obstacles et des objectifs sur une base continue.

Forces

- Leadership et soutien des objectifs d'accessibilité et d'inclusion par la haute direction et les décideurs.
- Attitude positive de tous les niveaux de la direction et du personnel pour garantir l'accessibilité et l'inclusion dans les services et installations aéroportuaires.
- De nombreuses initiatives sont en cours pour assurer la conformité continue de la LCA et des RTAPH ainsi que les meilleures pratiques en matière d'accessibilité, notamment :
 - Mises à jour du service à la clientèle et de l'information publique (affichées sur la page d'accessibilité publique de l'aéroport) ;
 - Mise à jour du processus de rétroaction sur l'accessibilité à l'aéroport, y compris une adresse courriel réservée, l'affichage et la promotion d'un formulaire de rétroaction sur l'accessibilité et la mise à jour de la formation des employés sur la façon de recevoir et de traiter la rétroaction sur l'accessibilité ;
 - Mises à jour de la formation pour la sensibilisation à l'accessibilité de la LCA et du RTAPH (y compris la formation spécifique selon le rôle pour les employés et les équipes de direction de l'aéroport) ;
 - Création d'un dossier interne sur les ressources en matière d'accessibilité pour donner aux employés l'accès à des outils et à des ressources pratiques en matière d'accessibilité lors de la conception et de l'élaboration de programmes, de services et d'installations ;
 - Plans pour continuer à accroître l'engagement et la collaboration avec diverses organisations de personnes handicapées et avec les personnes handicapées ayant une expérience vécue en les identifiant comme étant sourds, handicapés ou neurodivergents ;
 - Initiatives et plans visant à changer la culture en milieu de travail pour s'assurer que toutes les décisions et mesures tiennent compte des exigences en matière d'accessibilité.

Défis et risques

Les éléments suivants ont été identifiés comme des défis ou des risques en matière d'accessibilité pour l'aéroport :

- Le besoin d'un budget et de ressources dédiés pour améliorer l'accessibilité et répondre aux priorités départementales du plan d'accessibilité ;
- La nécessité de planifier, prévoir, hiérarchiser et affecter des ressources aux exigences de conformité de la LCA et du RTAPH sur une base continue, en intégrant un examen fréquent des objectifs, de l'état et des obstacles du plan d'accessibilité ;
- La nécessité de veiller à ce que des mesures claires et visibles soutiennent l'accessibilité en tant que priorité de l'aéroport (par le marketing et la promotion, l'emploi, la formation, la participation à la Semaine nationale de l'accessibilité et d'autres initiatives).

Accessibilité des services, procédures et installations d'accessibilité de l'aéroport

L'aéroport s'engage à respecter toutes les exigences et les échéances applicables de la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) et du Règlement sur le transport accessible pour les personnes handicapées (RTAPH). Cela comprend l'élaboration de politiques et de procédures publiques en matière d'accessibilité liées au service à la clientèle ; l'élaboration, l'affichage et la mise à jour du plan d'accessibilité ; et la présentation de rapports d'étape dans les délais applicables.

Les politiques d'accessibilité de l'aéroport et le contenu du site Web sont fournis dans un format accessible et disponibles dans d'autres formats sur demande. Visitez <https://cyqm.ca/fr/accessibilite/> pour obtenir des renseignements à jour et les procédures décrivant comment accéder aux services et aux installations de l'aéroport.

Les services et installations accessibles suivants sont disponibles à l'aéroport pour aider à s'assurer que les exigences de conformité de la LCA et du RTAPH sont respectées ou dépassées.

Politique en matière d'accessibilité

Une politique d'accessibilité, qui comprend une déclaration claire d'engagement et une description des services accessibles ainsi que les coordonnées pour les demandes de renseignements et d'accommodement, sera accessible au public sur la page Accessibilité de l'aéroport et sur demande.

Processus de rétroaction sur l'accessibilité et de règlement des plaintes

L'aéroport a établi un processus inclusif de rétroaction et de résolution des plaintes qui est documenté sur la page Accessibilité de l'aéroport et décrit en détail dans la Politique en matière d'accessibilité de l'aéroport.

Les commentaires sur l'accessibilité, les plaintes et les questions peuvent être laissés à l'aide de diverses méthodes, y compris le téléphone, le courriel et un formulaire en ligne disponible à l'adresse <https://cygm.ca/fr/accessibilite/>.

Outre les commentaires indiqués comme anonymes, les commentaires seront considérés de la même manière qu'ils ont été reçus ou de la manière souhaitée. Les employés de l'aéroport ont reçu une formation sur la procédure à suivre pour recevoir les commentaires, y répondre et en faire le suivi afin d'assurer l'amélioration continue des services accessibles et inclusifs.

Information d'urgence

Des renseignements accessibles sur les mesures d'urgence et de sécurité pour les visiteurs, les employés et les contractants ont été élaborés et sont accessibles au public et sur demande.

Des plans d'adaptation individuels, y compris des procédures d'urgence et d'évacuation, sont en place pour les employés qui demandent du soutien.

L'information d'urgence est fournie en format audio et visuel dans toute l'aérogare. L'information sur les situations d'urgence est communiquée dans les deux langues officielles au moyen du système de sonorisation et des messages qui défilent sur les écrans dans l'édifice. Le système d'alarme à feu du terminal comprend des tonalités audio et des lumières stroboscopiques.

Information et communication

L'aéroport s'engage à rendre l'information et les communications accessibles aux personnes ayant un handicap. Cela comprend l'engagement de veiller à ce que l'information imprimée et en ligne soit accessible aux employés et au public, y compris l'information sur les urgences et la sécurité et le contenu du site Web.

En mettant en œuvre des fonctionnalités telles que des annonces audio et visuelles pour les horaires de vol, l'aéroport cherche à accroître l'inclusion dans l'expérience de voyage. Les annonces d'embarquement sont affichées sur les systèmes d'affichage d'information de vol (FIDS) de l'aéroport situé dans toute l'aérogare sous la rubrique « état ». Le personnel de la compagnie aérienne peut fournir des messages automatisés d'adresse publique et des renseignements sur l'état des avions en format audio et visuel dans les deux langues officielles.

L'aéroport s'engage également à faire tous les efforts possibles pour fournir les renseignements demandés dans d'autres formats. On répondra rapidement aux demandes d'information dans un autre format (comme les documents imprimés, en gros caractères, en braille ou audio). De plus amples informations sont disponibles dans la Politique en matière d'accessibilité de l'aéroport et sur la page [Accessibilité](#) de l'aéroport.

Des vérifications automatisées de l'accessibilité du site Web sont effectuées régulièrement pour s'assurer que le site Web de l'aéroport respecte les lignes directrices sur l'accessibilité du contenu Web (WCAG).

L'accessibilité est également prise en compte lors de l'achat de kiosques ou de l'approbation de kiosques de fournisseurs. Les propositions de nouveaux kiosques, qui doivent être achetés par l'aéroport ou ses fournisseurs, sont examinées par l'aéroport et les experts en la matière pour s'assurer que les caractéristiques accessibles sont incluses. L'autorisation de construire est requise. Cela comprend les kiosques de stationnement et les kiosques d'enregistrement individuels des compagnies aériennes.

Installations

L'aéroport est conforme aux exigences d'accessibilité de l'environnement bâti liées au Code national du bâtiment (CNB 2020), aux codes locaux du bâtiment, aux normes d'accessibilité et à la législation connexe (LCA et RTAPH). L'aéroport travaille à l'amélioration continue de l'accessibilité au-delà de la conformité, en intégrant les meilleures pratiques et normes de l'industrie.

L'aéroport donne accès à une gamme d'installations et de services accessibles, notamment :

- Des toilettes accessibles ;
- Des aires désignées pour les animaux d'assistance et les animaux de compagnie ;
- Des fauteuils roulants sur place et de l'assistance au débarcadère.

Pour en savoir plus, consultez la Politique en matière d'accessibilité de l'aéroport et la page [Accessibilité](#) sur le site Web ou communiquez avec nous par téléphone au 506-856-5429 ou par courriel à socc@cyqm.ca.

Emploi

Les pratiques en matière d'emploi de l'aéroport sont examinées et mises à jour pour assurer l'accessibilité des procédures de recrutement, d'embauche, de maintien en poste, de perfectionnement professionnel et de demande de mesures d'adaptation.

Formation

Une formation sur le service à la clientèle intégrant des renseignements sur l'accessibilité et les accommodations, y compris une formation sur les équipements d'assistance de l'aéroport, a été offerte aux employés du service à la clientèle. Tous les nouveaux employés reçoivent une formation sur la façon de fournir des services accessibles liés à leur rôle et à leurs responsabilités. Une formation de mise à niveau est également offerte au besoin, conformément au plan de formation de l'aéroport.

Transport

L'aéroport s'engage à s'assurer que tout transport qu'il fournit est accessible, sur demande. Toutes les ententes avec des fournisseurs tiers de services de transport terrestre comprennent l'engagement de fournir un transport accessible sur demande et sans frais supplémentaires pour l'utilisateur.

Dispositions du Règlement sur l'accessibilité de l'OTC

Les dispositions suivantes relatives à l'accessibilité s'appliquent à l'aéroport.

Partie 1 : Exigences applicables aux fournisseurs de services de transport

Sections 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 (2), 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 (1), 20, 21, 22, 23

Partie 4 : Exigences applicables aux exploitants de gares

Sections 212 (a), 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222, 223, 225 (1) (2) (a), 226, 227, 229, 230, 231

L'aéroport s'assure de respecter ou de dépasser chacune de ces exigences en matière d'accessibilité.

Fonctionnalités d'accessibilité au-delà de la conformité

L'aéroport a également atteint de nombreux objectifs d'accessibilité qui vont au-delà de la conformité.

- L'aéroport a effectué plusieurs sondages auprès des employés, des passagers et du public pour aider à cerner les obstacles au service. Les utilisateurs de l'aéroport qui accèdent à notre connexion Wi-Fi gratuite sur place sont invités à répondre à un sondage et cette rétroaction est examinée et traitée régulièrement.
- Vantage Airport Group a fait appel à un organisme externe d'accessibilité (AIM for Inclusion) pour examiner les politiques, les procédures, la formation et les services d'accessibilité de trois de ses aéroports canadiens, dont l'aéroport international du Grand Moncton.
- L'aéroport a retenu les services d'un organisme externe (Rocket Marketing) en 2024 pour examiner le site Web de l'aéroport et fournir des mises à jour afin d'accroître l'accessibilité du format et du contenu du site Web. En outre, Vantage Airport Group utilise un vérificateur automatisé de l'accessibilité du site Web pour effectuer des examens réguliers de l'accessibilité de chacun des quatre sites Web de l'aéroport, afin d'aider à identifier les obstacles et les priorités que les membres de l'équipe doivent surmonter.

Objectifs et mesures pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles

Les responsables des mesures et des initiatives d'accessibilité à l'aéroport utilisent diverses mesures pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité et déterminer les objectifs d'accessibilité à inclure dans le présent plan d'accessibilité.

Identifier les obstacles

Afin de respecter ou de dépasser les exigences de conformité de la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) et du Règlement sur le transport accessible pour les personnes handicapées (RTAPH), l'aéroport s'engage à travailler avec l'équipe de gestion pour recueillir les commentaires du public et des employés, et y répondre afin de déterminer

les priorités pour accroître l'accessibilité et l'inclusion. L'aéroport s'assure que ses efforts liés à la consultation et à la préparation du présent plan d'accessibilité incluent les personnes ayant un handicap en ce qui concerne les commentaires et l'examen.

Éliminer et prévenir les obstacles

La direction et le personnel de l'aéroport ont défini les objectifs et les mesures suivants pour éliminer les obstacles identifiés et prévenir les obstacles à l'accessibilité liés à ses politiques, programmes, pratiques et services. Les obstacles liés à chaque objectif d'accessibilité ont été cernés par les employés et d'autres participants à la consultation.

L'objectif de l'aéroport est d'intégrer les meilleures pratiques de l'industrie tout en respectant les exigences de la législation applicable en matière d'accessibilité.

Les personnes-ressources clés de l'aéroport, désignées comme responsables des mesures dans les tableaux ci-dessous, sont responsables de s'assurer que les exigences de conformité de la LCA et les objectifs et initiatives d'accessibilité définis par l'aéroport sont réalisés conformément aux délais législatifs et aux délais définis par l'aéroport.

Les objectifs d'accessibilité sont divisés selon les catégories suivantes :

- Technologies de l'information et des communications (TIC)
- Information et communications (autres que les TIC)
- Approvisionnement en biens, services et installations
- Conception et prestation de programmes et de services
- Environnement construit
- Emploi
- Formation

Technologies de l'information et des communications (TIC)

L'aéroport s'engage à rendre l'information et les communications accessibles aux personnes handicapées. Cela comprend un engagement à veiller à ce que l'information imprimée et en ligne soit accessible aux employés et au public, y compris l'information sur les urgences et la sécurité, et le contenu du site Web. L'aéroport s'engage également à faire tous les efforts possibles pour fournir l'information dans d'autres formats demandés par les personnes handicapées.

Objectif d'accessibilité	Responsable	Échéance cible
Créer un dossier interne pour afficher les ressources sur l'accessibilité afin d'assurer que tous les employés de l'aéroport ont accès aux renseignements sur la façon de créer du contenu dans des formats accessibles (par exemple, des documents Word, PowerPoint et PDF accessibles).	Finances et administration	Septembre 2024

Objectif d'accessibilité	Responsable	Échéance cible
Publier le plan d'accessibilité de l'aéroport en ligne, en veillant à ce que chaque version réponde aux critères de réussite de niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1 (ou à la version la plus récente des WCAG disponible en anglais et en français).	Développement commercial	Mai 2024, avec mises à jour annuelles
Veiller à ce que l'accessibilité du site Web de l'aéroport soit examinée régulièrement et mise à jour au besoin pour répondre aux critères de réussite de niveau AA des WCAG 2.1 (ou à la version la plus récente des WCAG qui est disponible en anglais et en français).	Développement commercial	En continu (avec des contrôles réguliers à l'aide de rapports d'audit automatisés du site Web)
Fournir des ressources pour veiller à ce que les employés de l'aéroport en contact direct avec la clientèle soient au courant du processus de réponse aux demandes d'information du public dans d'autres formats.	Développement commercial	Novembre 2024
Veiller à ce que les nouveaux logiciels pour les employés et les clients comprennent des exigences en matière d'accessibilité et les appliquer dans la mesure du possible, en veillant à ce que des procédures d'adaptation soient en place pour fournir un accès similaire lorsque l'accessibilité des logiciels n'est pas possible.	Finances et administration	En continu
S'assurer que le sous-titrage codé est disponible dans les vidéos d'information publique affichées en ligne, dans les langues utilisées dans le contenu original.	Communications Finances et administration	En continu
S'assurer que l'alternative textuelle sur les images est disponible dans le contenu public affiché en ligne, dans les langues utilisées dans le contenu original.	Communications	En continu

Objectif d'accessibilité	Responsable	Échéance cible
Examiner l'accessibilité du système de sonorisation de l'aéroport pour s'assurer que les annonces et les renseignements sont clairement audibles.	Développement commercial	Décembre 2024

Information et communications (autres que les TIC)

La direction et le personnel de l'aéroport se sont engagés à maintenir et à examiner annuellement la Politique d'accessibilité et le Plan d'accessibilité de l'aéroport. L'examen annuel des documents permettra de veiller à ce que l'aéroport continue de travailler à l'amélioration de l'accessibilité, de la diversité et de l'inclusion, et qu'il atteigne ses objectifs d'accessibilité comme prévu. Cela permet également à l'organisation de produire des rapports d'étape précis et informatifs sur l'accessibilité, au besoin.

De plus, toute politique aéroportuaire qui présente des obstacles à l'accessibilité, à la diversité et à l'inclusion sera révisée afin d'éliminer les obstacles identifiés.

Objectif d'accessibilité	Responsable	Échéance cible
Veiller à ce que la déclaration d'engagement de l'aéroport à l'égard de l'accessibilité soit largement partagée au sein de l'organisation et mise à la disposition du public.	Développement commercial	Septembre 2024
S'assurer que les plans d'évacuation d'urgence des installations sont en place et disponibles dans un format accessible pour les employés et le public.	Planification et intervention d'urgence	Octobre 2024
Examiner les renseignements actuels sur les urgences, la sécurité et l'évacuation disponibles sur place et élaborer un plan pour améliorer l'accès là où des obstacles sont identifiés.	Planification et intervention d'urgence	Octobre 2024
Examiner le Plan d'accessibilité de l'aéroport et l'état des objectifs d'accessibilité chaque année.	Ressources humaines Haute direction	Annuellement
Mettre à jour le plan d'accessibilité de l'aéroport au moins tous les trois ans et informer les organismes de réglementation de la LCA et des RTAPH lorsque les plans d'accessibilité mis à jour sont publiés.	Ressources humaines Haute direction	Mai 2024, mai 2027, au besoin

Objectif d'accessibilité	Responsable	Échéance cible
Fournir des rapports d'étape relativement à la LCA en fonction des délais énoncés dans la LCA et informer et l'organisme de réglementation de la LCA lorsque des rapports d'étape sur l'accessibilité sont publiés.	Haute direction	Annuellement, dans les années intermédiaires jusqu'aux mises à jour du plan, 2025 et 2026, au besoin
Accroître les efforts de marketing et de promotion pour sensibiliser la population aux services, caractéristiques et installations accessibles à l'aéroport.	Développement commercial	En continu

Approvisionnement en biens, services et installations

L'aéroport s'engage à veiller à ce que, dans la mesure du possible, l'accessibilité aux biens, services et installations soit prise en compte lors de l'acquisition d'articles et de services. Les exigences en matière d'accessibilité seront incluses dans les appels d'offres de l'aéroport, les ententes de service et autres documents liés à l'approvisionnement.

Objectif d'accessibilité	Responsable	Échéance cible
<p>Examiner les ententes juridiques concernant l'acquisition de biens, de services et d'installations accessibles.</p> <p>Veiller à ce que le libellé et les procédures des ententes concernant les exigences en matière d'accessibilité soient clairs.</p> <p>(Par exemple, veiller à ce que des exigences précises en matière d'accessibilité soient incluses dans les appels d'offres et les ententes avec des fournisseurs tiers, comme la WCAG 2.1 AA pour l'information numérique ; les normes du code du bâtiment et de l'environnement bâti ; les normes d'accessibilité pour les kiosques ; la formation provinciale sur l'accessibilité et les droits de la personne pour les employés locaux.)</p>	<p>Finances et administration</p> <p>Développement commercial</p>	<p>Décembre 2024</p>

Objectif d'accessibilité	Responsable	Échéance cible
S'assurer que les gestionnaires et les personnes responsables des appels d'offres et les évaluateurs comprennent comment décrire et évaluer les exigences en matière d'accessibilité liées à l'achat de biens, de services et d'installations.	Finances et administration Haute direction	Décembre 2024
Surveiller les fournisseurs tiers pour s'assurer qu'ils respectent leurs engagements de fournir des services accessibles. Examiner les engagements précis en matière d'accessibilité avant de conclure les ententes initiales, avant le renouvellement des contrats et au moyen de vérifications aléatoires occasionnelles du service (par exemple, les commandes manuelles et les dispositifs de conduite adaptative sont-ils disponibles chez les fournisseurs de location de voitures à l'aéroport).	Développement commercial Départements (individuellement)	Septembre 2024 et en continu
Élaborer, dans la mesure du possible, des initiatives et des procédures sans parfum (par exemple, une politique sur les produits sans parfum, des lignes directrices pour les services de nettoyage contractuels qui utilisent des produits sans parfum).	Développement commercial Ressources humaines	Juin 2026

Conception et prestation de programmes et de services

L'aéroport s'engage à offrir ses programmes et services d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. L'aéroport s'engage également à fournir aux personnes handicapées des services intégrés et équitables ainsi qu'un accès aux biens et services au même endroit et de manière similaire aux autres membres du public.

Objectif d'accessibilité	Responsable	Échéance cible
Partager des ressources aux employés sur la façon de créer des programmes et des services accessibles.	Développement commercial	Septembre 2024 et en continu
Coordonner, avec les membres de l'équipe de l'aéroport, l'élaboration, la promotion et l'offre d'activités pendant la Semaine nationale de l'accessibilité et autres événements de sensibilisation annuellement.	Développement commercial	En continu, annuellement avec la prestation du programme, pendant la

Objectif d'accessibilité	Responsable	Échéance cible
		Semaine nationale de l'accessibilité
<p>Créer une politique d'accessibilité pour l'aéroport afin de documenter notre engagement en matière d'accessibilité et décrire comment accéder aux services, procédures et installations de l'aéroport.</p> <p>Publier et tenir à jour la Politique d'accessibilité sur la page Accessibilité de l'aéroport et la partager avec les employés, les locataires et les fournisseurs de l'aéroport.</p>	<p>Ressources humaines</p> <p>Développement commercial</p>	Octobre 2024 et en continu
Veiller à ce que la page Accessibilité du site Web de l'aéroport (et tout autre contenu en ligne, le cas échéant) soit mise à jour régulièrement pour inclure des informations à jour et exactes.	Développement commercial	En continu
S'assurer que l'accessibilité est intégrée aux objectifs et aux plans plus généraux de l'aéroport, y compris les plans stratégiques et les plans de travail.	Haute direction	En continu
Élaborer et promouvoir du contenu « À quoi s'attendre » pour les voyageurs, en format vidéo et texte accessible, dans les deux langues officielles, afin d'aider le public à comprendre et à se sentir à l'aise avec le processus de voyage et les services de soutien disponibles à l'aéroport).	Développement commercial	Juin 2026
Promouvoir la sensibilisation au Programme international des lanières tournesol pour les personnes ayant un handicap invisible (ou à une méthode semblable pour indiquer discrètement aux voyageurs ayant un handicap invisible qu'ils pourraient avoir besoin d'aide ou de plus de temps pour accomplir des tâches lorsqu'ils voyagent à l'aéroport).	Développement commercial	En continu
Élaborer, dans la mesure du possible, des initiatives et des procédures sans parfum (p. ex., une politique sur les produits sans parfum, des lignes directrices	Ressources humaines	Juin 2026

Objectif d'accessibilité	Responsable	Échéance cible
pour les services de nettoyage contractuels qui utilisent des produits sans parfum)	Développement commercial	

Transport

L'aéroport s'engage à s'assurer que tout transport qu'il gère ou contrôle sera accessible, sur demande. Actuellement, la gestion et le contrôle des services de transport en commun ne font pas partie des activités de l'aéroport.

Objectif d'accessibilité	Responsable	Échéance cible
S. O.	S. O.	S. O.

Environnement construit

L'aéroport s'engage à veiller à ce que, dans la mesure du possible, les environnements construits ou réaménagés soient conçus de manière à tenir compte de la prévention ou de l'élimination des obstacles.

Objectif d'accessibilité	Responsable	Échéance cible
Examiner et améliorer l'orientation et la signalisation pour créer une expérience plus accessible lors de la navigation dans l'installation.	Développement commercial	En continu
Veiller à ce que les services de téléscripteur (TTY — TeleTYpewriter) et de relai téléphonique fonctionnent et soient accessibles au public.	Installations Opérations	En continu
Examiner la nécessité d'avoir des indicateurs tactiles de surfaces de marche où les espaces publics pourraient présenter un risque.	Installations Opérations	Examen régulier, en continu
Veiller à ce que des examens de l'accessibilité (y compris des personnes ayant une expérience vécue, dans la mesure du possible) soient fournis pour toutes les propositions de conception d'aéroport ; veiller à ce que les obstacles cernés soient abordés avant l'approbation de la conception et de l'aménagement de nouvelles installations (internes ou pour les intervenants). Les examens seront effectués selon les normes actuelles et prévues, au besoin.	Installations Opérations	En continu

Objectif d'accessibilité	Responsable	Échéance cible
<p>Examiner et s'assurer que tous les kiosques libre-service détenus, gérés ou contrôlés par l'aéroport de Moncton offrent des services accessibles ou que les services soient offerts dans un autre format accessible.</p> <p>[NOTE : Un kiosque libre-service est un terminal électronique interactif qui peut être utilisé pour fournir de l'information, des produits ou des services. Les kiosques accessibles doivent répondre aux exigences de la Norme nationale du Canada CAN/CSA-B651.2-07 (R2017) Conception accessible des dispositifs interactifs libre-service.]</p>	Développement commercial	En continu

Emploi

L'aéroport s'engage à offrir des possibilités d'emploi équitables et accessibles à toutes les étapes du cycle d'emploi. Il s'agit notamment d'assurer l'accessibilité des processus de recrutement et de sélection, de créer des plans d'intervention d'urgence personnalisés en milieu de travail et de fournir des mesures d'adaptation écrites officielles et des plans de retour au travail. L'aéroport s'engage également à informer tous les employés des politiques et procédures qui soutiennent les employés ayant un handicap.

Objectif d'accessibilité	Responsable	Échéance cible
Examiner les descriptions de travail avant l'affichage pour s'assurer que les exigences sont exactes et que les obstacles potentiels à l'accessibilité sont éliminés, dans la mesure du possible.	Ressources humaines	En continu, avec une révision avant les nouvelles offres d'emploi
Inclure les renseignements sur les demandes d'adaptation et l'engagement à l'égard de l'accessibilité dans les demandes d'emploi, lors de la planification des entrevues et à toutes les étapes du processus de recrutement.	Ressources humaines	En continu, au besoin
Veiller à ce que les demandes d'accessibilité et de mesures d'adaptation des employés soient traitées et examinées régulièrement, à la demande des	Ressources humaines	En continu, avec

Objectif d'accessibilité	Responsable	Échéance cible
employés et lors des examens annuels du rendement.		révisions annuelles
Veiller à ce que les équipes d'intervention d'urgence examinent les plans d'adaptation individuels des employés, des bénévoles et d'autres personnes ayant des demandes de soutien documentées pendant les urgences ou les évacuations et en soient informées.	Ressources humaines Comité de santé et de sécurité au travail	Juin 2024
Mettre à jour les lettres d'offre d'emploi et les ententes ainsi que le matériel d'orientation et d'intégration des employés, pour s'assurer que le contenu comprend des renseignements sur les mesures de soutien disponibles en matière d'accessibilité et le processus de demande de mesures d'adaptation.	Ressources humaines	Décembre 2024
Veiller à ce que les nouvelles technologies, les nouveaux logiciels et les nouveaux processus mis en œuvre et applicables à tous les employés respectent les lignes directrices appropriées en matière d'accessibilité ou soient disponibles dans un autre format.	Ressources humaines Finances et administration	En continu

Formation

L'aéroport s'engage à s'assurer que ses employés et ses bénévoles reçoivent une formation sur les politiques et les procédures d'accessibilité de l'aéroport. Une formation de remise à niveau est offerte lorsque des changements sont apportés à la législation sur l'accessibilité ou aux politiques et procédures d'accessibilité des aéroports.

Objectif d'accessibilité	Responsable	Échéance cible
Fournir des ressources et de la formation sur la façon de créer de l'information et des communications accessibles à tous les créateurs de contenu.	Développement commercial	Décembre 2024
Offrir une formation sur le service à la clientèle qui intègre des renseignements sur l'accessibilité propre à l'aéroport aux employés en contact direct avec la clientèle, y compris une formation sur les	Ressources humaines	En continu, pendant la période d'intégration

Objectif d'accessibilité	Responsable	Échéance cible
appareils et services fonctionnels de l'aéroport, et sur la façon de traiter la rétroaction et les demandes d'adaptation en matière d'accessibilité.	Exploitation de l'aérogare	des nouveaux employés
Offrir aux employés des occasions de participer à des conférences, à des activités de formation externes et à des webinaires en ligne afin d'accroître leurs connaissances sur les ressources et les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité.	Haute direction Comité Ressources humaines	En continu
Fournir de la formation et des ressources supplémentaires aux employés de l'aéroport, aux bénévoles, aux locataires et aux fournisseurs tiers pour les sensibiliser : <ul style="list-style-type: none"> • Aux obstacles à l'accessibilité ; • Aux programmes aéroportuaires (p. ex., le Programme international des lanières tournesol) et aux services offerts pour éliminer ou prévenir les obstacles ; • À la manière de répondre ou d'aider les gens de façon appropriée, en particulier les personnes qui pourraient avoir des handicaps cachés. 	Opérations	En continu

Consultations

Contexte

L'aéroport continue d'accueillir et de répondre à tous les commentaires des visiteurs, des employés et des bénévoles de l'aéroport, ainsi que de la collectivité en général.

L'aéroport reconnaît que la période de consultation et d'examen pour le plan d'accessibilité actuel a été plus courte que prévu initialement, en raison des contraintes de temps et de ressources au début de 2024.

L'élaboration de ce plan initial d'accessibilité comprenait des commentaires provenant d'entrevues avec des représentants de l'aéroport ainsi qu'une collaboration avec Vantage Airport Group et les personnes-ressources de l'aéroport local pour mobiliser les personnes ayant une expérience vécue qui s'identifient comme sourdes, handicapées ou neurodivergentes.

Tout en veillant à ce que le plan d'accessibilité actuel soit publié d'ici la date limite du 31 mai 2024, des efforts ont été déployés pour obtenir des commentaires et solliciter la rétroaction de divers intervenants, notamment :

- Employés et bénévoles de l'aéroport ;
- Les personnes ayant vécu des obstacles à l'accessibilité (y compris les personnes qui avaient déjà fourni des commentaires, des questions, des plaintes ou des demandes de mesures d'accommodement et qui avaient fourni leurs coordonnées) ;
- les personnes-ressources connues de la collectivité, les organismes locaux de personnes handicapées et les défenseurs de l'accessibilité et la collectivité dans son ensemble (par l'entremise des communiqués de presse, du site Web de l'aéroport et des annonces dans les médias sociaux).

Les commentaires de la direction, des intervenants et des consultations communautaires ont été intégrés au présent plan d'accessibilité afin d'élaborer des buts et des objectifs précis attribués aux services aéroportuaires.

Déroulement des consultations sur le plan d'accessibilité

Une version accessible de l'ébauche des objectifs du plan d'accessibilité et des mesures pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles a été mise à la disposition du public par diverses méthodes.

Les objectifs et les mesures du plan d'accessibilité pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles ainsi qu'un sondage numérique connexe étaient disponibles en ligne et dans d'autres formats, sur demande.

Période de consultation

L'ébauche des objectifs du plan d'accessibilité et le sondage de rétroaction connexe étaient disponibles en mai 2024 (du 9 mai au 22 mai) sur la page Accessibilité de l'aéroport, avec une bannière promotionnelle sur la page principale du site Web.

Promotion de la consultation et invitations à formuler des commentaires

L'aéroport a élaboré un plan de communication :

- Pour promouvoir la disponibilité de l'ébauche des objectifs du plan d'accessibilité et de diverses méthodes de rétroaction, y compris un sondage en ligne ;
- Pour faire connaître les objectifs proposés en matière d'accessibilité de l'aéroport ;
- Pour inviter les personnes handicapées et l'ensemble de la collectivité à formuler des commentaires par diverses méthodes, y compris des invitations à des contacts directs, des nouvelles locales et des publications dans les médias sociaux ;
- Pour veiller à ce que les commentaires et les suggestions des personnes ayant une expérience vécue et des organismes servant les personnes handicapées soient pris en considération et inclus comme objectifs du plan d'accessibilité, le cas échéant.

Des annonces et des invitations à formuler des commentaires ont été affichées à de nombreux endroits, dans les deux langues officielles.

Des annonces ont été faites lorsque la version provisoire de la section accessibilité était sur le point d'être affichée, le jour où les objectifs, les mesures et le sondage ont été affichés, et avec au moins un rappel pendant la période d'examen prévue, pour encourager la rétroaction sur l'évaluation.

Les méthodes de communication comprenaient les canaux de communication internes (pour les employés et les locataires et les fournisseurs de l'aéroport) et les canaux de médias sociaux publics (Facebook, LinkedIn et Instagram).

L'information a également été communiquée aux employés de l'aéroport par courriel et par des invitations à participer à la consultation.

Personnes et organismes directement invités à fournir une rétroaction consultative

L'aéroport a choisi de cibler les personnes ayant une expérience vécue et les organisations au service des personnes handicapées. Cela comprenait la distribution d'invitations directes par courriel et de rappels de la date limite du sondage à venir aux personnes et aux organisations qui connaissent bien la détermination et l'élimination des obstacles à l'accessibilité, notamment :

- Les membres du public qui ont déjà communiqué avec l'aéroport pour donner de la rétroaction sur l'accessibilité, poser des questions ou présenter des demandes d'accommodement ;
- Sept (7) organismes de personnes handicapées et des défenseurs de l'accessibilité connus (locaux et provinciaux) ;
- Les partenaires commerciaux de l'aéroport ayant participé à des examens ou à des audits antérieurs sur l'accessibilité à l'aéroport.

Nombre de participants à l'examen

Deux sondages et des réponses par courriel ont été reçus pendant la période d'examen des objectifs et des mesures du plan d'accessibilité (mai 2024).

Réponses aux consultations de l'aéroport

La direction de l'aéroport et AIM for Inclusion ont examiné tous les commentaires recueillis lors de la consultation. Les réponses ont été classées dans les catégories suivantes.

- 1) Les commentaires déjà traités dans le plan d'accessibilité actuel ou qui ne s'appliquent pas à l'aéroport (par exemple, les commentaires sur les obstacles généraux aux voyages ou sur des expériences de voyage ou des compagnies aériennes spécifiques non liées à l'aéroport).
- 2) La rétroaction est intégrée au plan d'accessibilité final (selon les objectifs révisés ou nouveaux, approuvés par l'aéroport).
- 3) La rétroaction notée pour le suivi continu par l'aéroport aux fins d'examen futur (par exemple, les commentaires qui n'ont pas pu être abordés dans le calendrier actuel du plan d'accessibilité ont été communiqués aux équipes pertinentes de l'aéroport aux fins d'examen en vue de leur inclusion éventuelle comme objectifs futurs).
- 4) Rétroaction transmise aux organisations externes appropriées (par exemple, préoccupations liées aux responsabilités des exploitants aériens ou des fournisseurs tiers).

L'aéroport a également répondu directement à tous les participants au sondage et à toutes les personnes-ressources qui ont fourni des commentaires sur l'examen du plan d'accessibilité, lorsque les coordonnées ont été fournies.

Où trouver les politiques, les plans et les procédures d'accessibilité de l'aéroport et la procédure de rétroaction actuelle

Les politiques, les plans et les procédures d'accessibilité de l'aéroport de Moncton se trouvent sur la page [Accessibilité](#) du site Web de l'aéroport.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les services d'accessibilité de l'aéroport ou pour demander ces documents dans un autre format, envoyez-nous un courriel à accessibility@cyqm.ca. L'aéroport mettra tout en œuvre pour fournir ces documents dans un autre format, sur demande.

Pour la plupart des documents, d'autres formats imprimés en gros caractères, en texte brut et en format électronique, peuvent être fournis dans les 20 jours suivants la demande. Les demandes de format braille ou audio pour le contenu peuvent nécessiter

plus de temps pour organiser, mais l'information sera fournie le plus rapidement possible.

Nous contacter

Adresse postale

Gestionnaire, exploitation de l'aérogare
Direction de l'Aéroport international du Grand Moncton
12-777, avenue Aviation
Dieppe (Nouveau-Brunswick) E1A 7Z5

Courriel

accessibility@cyqm.ca

Téléphone

Pour les commentaires généraux sur l'accessibilité, demandes de renseignements, demandes de mesures d'adaptation et demandes de formats autres (entre 8 h et 16 h HNA, du lundi au vendredi), 1-506-856-5444, poste 6.

Glossaire

Accessible : des produits, des services, des installations ou des environnements accessibles, utilisés ou compris par toutes les personnes, y compris les personnes handicapées.

Équipement de mobilité ou d'assistance : tout dispositif utilisé pour aider les personnes handicapées, notamment :

- Les appareils d'assistance à la mobilité, comme une canne, une marchette, un fauteuil roulant, un scooter électrique ou tout autre appareil semblable utilisé pour faciliter la mobilité ;
- Les dispositifs de communication, comme un appareil auditif, un ordinateur portable, un tableau de communication ou un dispositif similaire utilisé pour faciliter la communication ;
- Les appareils médicaux, comme un réservoir d'oxygène personnel ou un dispositif similaire utilisé pour répondre aux besoins médicaux d'une personne handicapée.

Obstacle : tout ce qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à tous les aspects de la société en raison de son handicap, y compris les politiques ou les pratiques physiques, architecturales, d'information ou de communication, d'attitude, technologiques ou systémiques.

Handicap : toute déficience, y compris une déficience physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage, de communication ou sensorielle — ou une limitation fonctionnelle — de nature permanente, temporaire ou épisodique, évidente ou non, qui, en interaction avec un obstacle, entrave la participation pleine et égale d'une personne à la société.

Information : comprend les données, les faits et les connaissances qui existent dans n'importe quel format, y compris le texte, l'audio, les images, le numérique ou l'imprimé, et qui donnent un sens.

Kiosque : un kiosque libre-service est un terminal électronique interactif qui peut être utilisé pour fournir de l'information, des produits ou des services. Les kiosques accessibles doivent répondre aux exigences de la Norme nationale du Canada CAN/CSA-B651.2-07 (R2017) — *Conception accessible des dispositifs interactifs libre-service*.

Animal d'assistance : un animal est un animal d'assistance pour une personne handicapée si :

- a) L'animal peut être facilement identifié comme un animal qui est utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap, en raison d'indicateurs visuels tels qu'un gilet d'identification ou un harnais porté par l'animal ; ou
- b) La personne fournit la documentation d'un professionnel de la santé réglementé confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à un handicap.

Personne de soutien : dans le cas d'une personne handicapée, une personne de soutien est toute personne qui accompagne une personne handicapée afin de faciliter la communication, la mobilité, les soins personnels ou les besoins médicaux, ou d'avoir accès à des biens, services ou installations.