

GREATER MONCTON  
ROMÉO LEBLANC  
INTERNATIONAL AIRPORT



AÉROPORT INTERNATIONAL  
ROMÉO-LEBLANC  
DU GRAND MONCTON

# Politique sur l'accessibilité de la Direction de l'Aéroport international du Grand Moncton



12-777 avenue Aviation Avenue, Dieppe NB, Canada E1A 7Z5  
[www.cyqm.ca](http://www.cyqm.ca)

Vantage  
GROUP



## Table des matières

Politique sur l’accessibilité de la .....	1
Direction de l’Aéroport international du Grand Moncton.....	1
1. Objectif.....	4
2. Champ d’application .....	4
3. Déclaration d’engagement en matière d’accessibilité .....	4
4. Processus de rétroaction sur l’accessibilité et de règlement des plaintes .....	4
5. Assistance en bordure de trottoir .....	5
6. Assistance dans le bâtiment du terminal.....	6
7. Toilettes accessibles.....	6
8. Installations aéroportuaires accessibles .....	6
9. Fauteuils roulants et appareils d’assistance .....	7
10. Avis de perturbation temporaire des services.....	7
11. Information et communications .....	8
12. Caractéristiques d’accessibilité pour les personnes ayant une déficience auditive.....	8
13. Caractéristiques d’accessibilité pour les personnes ayant une déficience visuelle .....	8
14. Renseignements sur les urgences.....	9
15. Embauche.....	9
Pratiques de recrutement.....	9
Renseignements sur le lieu de travail pour les employés.....	10
Formation.....	10
16. Transport.....	11
17. Stationnement accessible .....	11
Lieux d’embarquement et de débarquement .....	11
18. Transport en commun.....	12
19. Animaux d’assistance .....	12
Zones de détente désignées pour les animaux.....	12
20. Personnes de soutien .....	13
21. Établissement de plans d’accessibilité et de rapports d’étape .....	13
22. Définitions .....	14



23. Coordonnées ..... 15





# Direction de l'Aéroport international du Grand Moncton

## 1. Objectif

La présente Politique d'accessibilité décrit l'engagement de la Direction de l'Aéroport international du Grand Moncton (« DAIGM » ou « l'aéroport ») en matière d'accessibilité et d'inclusion.

La DAIGM reconnaît et appuie les principes énoncés dans la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA), le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées et le Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles et ses obligations en vertu de la législation.

La présente politique décrit également les responsabilités de l'aéroport en ce qui concerne sa contribution à atteindre l'objectif de la LCA visant à rendre le Canada sans d'obstacles au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2040.

## 2. Champ d'application

Cette politique s'applique à toutes les opérations, employés et bénévoles de la DAIGM. Les partenaires aéroportuaires et les fournisseurs de services sous contrat doivent connaître et respecter toutes les politiques applicables de l'aéroport.

## 3. Déclaration d'engagement en matière d'accessibilité

Le DAIGM s'engage à offrir un environnement sûr, digne et accueillant pour tous. Nous croyons à l'intégration, à l'égalité des chances et à la participation indépendante des personnes handicapées. L'aéroport veillera à la conformité avec 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.

## 4. Processus de rétroaction sur l'accessibilité et de règlement des plaintes





L'aéroport s'engage à offrir une expérience accessible et inclusive aux employés, aux passagers, aux bénévoles et aux partenaires de l'aéroport.

Toute personne qui a des préoccupations ou des suggestions concernant les services accessibles de la DAIGM est encouragée à communiquer avec l'aéroport. Tous les commentaires, plaintes ou suggestions concernant les obstacles ou les préoccupations en matière d'accessibilité, doivent être faits par l'un des moyens suivants et une réponse sera fournie rapidement.

- Sur le site Web de l'aéroport : [www.cyqm.ca](http://www.cyqm.ca), sous Contactez
- Par téléphone : 1 506 856-5444, poste 6 (entre 8 h et 16 h HNA du lundi au vendredi)
- Par courriel : [accessibility@cyqm.ca](mailto:accessibility@cyqm.ca)
- Adresse postale : Direction de l'aéroport international du Grand Moncton (DAIGM)  
12-777, avenue Aviation  
Dieppe (Nouveau-Brunswick) E1A 7Z5  
Canada

Dès réception de la rétroaction du client, la DAIGM accusera réception de la demande ou de la plainte et fera enquête sur l'affaire. Les clients seront informés en temps opportun des résultats de cette enquête.

Un [formulaire](#) de rétroaction sur l'accessibilité et un processus ont été élaborés et sont accessibles au public à <https://cyqm.ca/fr/accessibilite/> et sur demande.

Sauf pour les commentaires anonymes, les commentaires seront répondus de la même façon qu'ils ont été reçus ou selon la manière préférée demandée.

Les employés de l'aéroport ont reçu une formation sur la procédure à suivre pour recevoir, répondre et assurer le suivi des commentaires afin d'assurer l'amélioration continue des services accessibles et inclusifs. L'aéroport est en communication continue avec les communautés de personnes vivant avec des défis au quotidien, notamment des personnes sourdes, handicapées ou ayant une diversité neurologique.

Lors de la mise à jour des plans d'accessibilité aéroportuaires et des rapports d'étape, la collectivité sera sensibilisée et invitée à faire des commentaires.

## 5. Assistance en bordure de trottoir

Une assistance en bordure de trottoir est disponible aux guichets d'enregistrement des départs à l'aéroport et du côté de la collecte des bagages aux arrivées.





Le programme d'aide en bordure de trottoir est offert sur demande. Cependant, nous vous encourageons à réserver avec nous 48 heures avant votre date de départ pour permettre le temps de répondre à vos demandes. Si vous avez besoin d'aide, communiquez avec la Sécurité de l'aéroport au 506 856-5429 ou par courriel à [security@cyqm.ca](mailto:security@cyqm.ca).

Pour les personnes qui embarquent ou débarquent des passagers à l'aéroport, des zones désignées sont situées aux entrées des arrivées et des départs devant le bâtiment du terminal. Il est important de noter que ces zones sont destinées à des fins d'embarquement ou de débarquement immédiat seulement et les véhicules ne doivent pas être laissés sans surveillance.

## 6. Assistance dans le bâtiment du terminal

Les passagers qui ont besoin d'aide à la mobilité dans l'ensemble du terminal sont priés de contacter leur compagnie aérienne avant leur arrivée à l'aéroport. Chaque compagnie aérienne est responsable de veiller à ce que ses passagers puissent monter dans l'avion depuis le comptoir d'enregistrement et descendre de l'avion jusqu'à la zone de récupération des bagages. Les compagnies aériennes prendront les dispositions requises pour fournir l'assistance nécessaire.

Les fournisseurs de services de stationnement aideront les passagers qui ont besoin d'aide à se rendre du trottoir au terminal ou en revenir. Les passagers peuvent appeler la sécurité au 506 856-5429 ou envoyer un courriel à [security@cyqm.ca](mailto:security@cyqm.ca) pour obtenir ce service.

## 7. Toilettes accessibles

Toutes les toilettes de l'aéroport sont accessibles aux fauteuils roulants. Les toilettes accessibles se trouvent :

- Avant la sécurité ;
  - Près des comptoirs d'enregistrement/billetterie ;
  - Zone des arrivées (y compris une salle de bain singulière à proximité) ;
- Après la sécurité ;
  - Portes de départ 3 et 4 ;
  - Niveau mezzanine ;
- Dans la zone des arrivées internationales.

## 8. Installations aéroportuaires accessibles

Voici des exemples de caractéristiques d'accessibilité à l'aéroport :





- Une variété d'options de sièges dans l'ensemble de l'aéroport (y compris des sièges accessibles avec zone de transfert disponible, des sièges de différentes largeurs et des sièges avec ou sans accoudoirs) ;
- Des abreuvoirs automatiques ;
- Une signalisation qui comprend des inscriptions en braille et en relief, qui identifie les toilettes accessibles et les zones de secours pour animaux d'assistance ;
- Des aires de stationnement extérieures et souterraines avec des places de stationnement accessibles désignées et un accès direct aux allées piétonnières menant aux halls d'ascenseur pour assurer la sécurité du transport. Pour réserver des places de stationnement souterrain accessibles, veuillez communiquer avec nous par courriel à [accessibility@cyqm.ca](mailto:accessibility@cyqm.ca) ou par téléphone au 506 856-5444.

## 9. Fauteuils roulants et appareils d'assistance

L'aéroport est équipé de fauteuils roulants qui peuvent être demandés au bureau de la sécurité situé au niveau principal du terminal. Les chariots électriques ne sont pas disponibles.

Pour demander de l'aide, communiquez avec la Sécurité aéroportuaire au 506 856-5429 ou par courriel à [security@cyqm.ca](mailto:security@cyqm.ca).

Les compagnies aériennes qui desservent Moncton ont également des fauteuils roulants à disposition des passagers.

Le DAIGM s'engage à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils d'assistance pour obtenir, utiliser ou bénéficier des services et installations de l'aéroport. Les employés de soutien seront formés sur la façon d'interagir avec les personnes qui utilisent un dispositif d'assistance.

## 10. Avis de perturbation temporaire des services

La DAIGM donnera un avis en cas de perturbation planifiée ou inattendue des installations ou services accessibles habituellement utilisés par les personnes handicapées. Cet avis comprendra des renseignements sur la raison de l'interruption, sa durée prévue et une description d'autres installations ou services, le cas échéant.

Un avis sera affiché à l'endroit où la perturbation des installations ou des services a eu lieu et à l'entrée principale du terminal. Pour les retards prolongés et prévus, un avis sera également affiché sur le site Web de l'aéroport à <https://cyqm.ca/>.





## 11. Information et communications

L'aéroport continue de veiller à ce que son site Web et ses services d'information et de contenu soient accessibles, notamment de partager l'information publique dans d'autres formats sur demande.

Les demandes d'information dans un autre format (par exemple, en version imprimée, grand format, braille ou audio) peuvent être présentées dans n'importe quel service ou installation de YQM en communiquant avec l'aéroport au 1 506 856-5444 poste 6 (entre 8 h et 16 h HNA du lundi au vendredi) ou par courriel à [accessibility@cyqm.ca](mailto:accessibility@cyqm.ca).

Les besoins individuels en matière d'accessibilité seront pris en compte et l'information accessible sera fournie en temps opportun et sans frais supplémentaires pour la personne.

## 12. Caractéristiques d'accessibilité pour les personnes ayant une déficience auditive

Des panneaux électroniques dans l'ensemble de l'aérogare affichent les informations sur le vol et les avis d'urgence.

Les avis d'urgence sont fournis visuellement, et des lumières stroboscopiques sont en fonction pendant les urgences.

Les téléphones publics (payants) avec service de télécopieur (TTY — Tele Typewriter) sont disponibles dans les zones d'arrivées, de départ et à la réception des bagages.

## 13. Caractéristiques d'accessibilité pour les personnes ayant une déficience visuelle

Les panneaux de signalisation et d'orientation dans la plupart des terminaux de l'aéroport, y compris les renseignements sur l'accès aux ascenseurs et aux toilettes, sont en braille.

Le système de sonorisation est utilisé pour fournir des avis sonores compatibles avec les renseignements visuels fournis sur les panneaux électroniques qui affichent l'information de vol et les avis d'urgence.

Les fournisseurs de services tiers qui développent du contenu et offrent du soutien sur le site Web doivent s'engager à respecter les lignes directrices actuelles sur l'accessibilité des contenus Web (WCAG), comme l'exige la LCA.







L'accessibilité est également prise en compte lors de l'achat de kiosques ou de l'approbation des kiosques de fournisseurs. Les propositions de nouveaux kiosques, qui seront achetés par l'aéroport ou ses fournisseurs, sont examinées par la DAIGM pour s'assurer que des fonctionnalités accessibles sont incluses. L'approbation est nécessaire pour toute construction. Cela inclut les bornes de stationnement, les bornes de l'Agence des services frontaliers du Canada et les bornes d'enregistrement des compagnies aériennes.

Les annonces d'embarquement sont affichées sur les écrans d'information de vol (FIDS) situés dans l'ensemble du terminal.

Le personnel de la compagnie aérienne peut fournir des messages automatisés à l'intention du public et des renseignements sur l'état de l'avion sous forme audio et visuelle dans les deux langues officielles.

## 14. Renseignements sur les urgences

Des renseignements accessibles sur les urgences et la sécurité pour les visiteurs ainsi que pour les employés et les fournisseurs de services ont été élaborés et sont disponibles publiquement et sur demande.

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

Les renseignements sur les urgences sont fournis sous forme audio et visuelle dans l'ensemble du bâtiment. Les renseignements sur les urgences sont communiqués dans les deux langues officielles par le système de sonorisation et sur des messages défilant affichés sur des écrans dans tout l'immeuble.

Le système d'alarme incendie du terminal comprend des tonalités audios et des lumières stroboscopiques.

## 15. Embauche

Les pratiques d'embauche de la DAIGM 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 d'adaptation.

### Pratiques de recrutement





La DAIGM s'engage à adopter des politiques d'embauche inclusives. Lorsqu'elle affiche des postes, chaque description indique que des mesures d'adaptation peuvent être prises pour les personnes handicapées. Le paragraphe suivant sera inclus dans toutes les offres d'emploi :

*La Direction de l'aéroport international du Grand Moncton (DAIGM) s'engage à faire en sorte que le recrutement et la sélection des employés soient inclusifs. La DAIGM accueille et encourage les personnes handicapées à présenter une demande. Si vous avez besoin d'accommodation pendant le processus de sélection, veuillez nous en informer dès que possible et nous ferons tout notre possible pour répondre à votre demande.*

Si un candidat à l'entrevue demande une mesure d'adaptation, nous discuterons de sa demande avec lui et ferons tout notre possible pour répondre à ses demandes d'accommodation.

## Renseignements sur le lieu de travail pour les employés

La DAIGM fournira des renseignements sur le lieu de travail dans un format accessible si l'employé le demande. Cela comprend les renseignements dont les employés ont besoin pour accomplir leur travail (par exemple, des descriptions de poste et des manuels) et les renseignements généraux qui sont accessibles à tous les employés au travail (par exemple, des infolettres, des bulletins d'information et des renseignements sur la santé et la sécurité).

Si un employé avec un handicap demande des renseignements dans un format accessible ou autre, ou s'il a besoin d'aide pour communiquer, la DAIGM travaillera avec lui pour déterminer la meilleure façon de répondre à ses besoins et de fournir en temps opportun des renseignements accessibles sur le lieu de travail.

Le DAIGM travaillera avec les employés handicapés pour élaborer des plans d'accommodation individuels. Au besoin, ces plans comprendront également des plans d'intervention d'urgence individuels et des renseignements pour aider pendant une situation d'urgence ou une évacuation.

## Formation

La DAIGM offrira une formation sur la sensibilisation à l'accessibilité de la LCA et du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées, y compris une formation spécifique aux rôles pour les employés et les équipes de gestion de la DAIGM. Cette formation sera offerte pendant la période d'intégration initiale et lorsque des changements seront apportés à la législation sur l'accessibilité ou aux politiques ou procédures de la DAIGM en matière d'accessibilité.





Une formation sur le service à la clientèle, y compris sur l'accessibilité et les mesures d'accommodation, a été offerte aux employés du service à la clientèle.

## 16. Transport

Les transports accessibles, y compris les taxis, les voitures de location et les navettes d'hôtel doivent être préarrangés avec le fournisseur de services à l'avance pour s'assurer qu'un véhicule accessible est prêt à vous emmener à l'aéroport ou en revenir.

Tous les accords conclus avec des fournisseurs de services de transport tiers comprennent l'engagement de fournir un transport accessible sur demande et sans frais supplémentaires pour l'utilisateur.

Les agences de location de voitures de l'aéroport offrent des dispositifs et services de conduite adaptés aux clients handicapés. La location de voitures doit fournir des véhicules accessibles aux personnes qui voyagent avec des aides à la mobilité ou tout autre dispositif ou avec un chien d'assistance, y compris le transport avec des véhicules capables de transporter des aides à la mobilité non pliables ou non pliables.

Pour assurer la disponibilité, il est recommandé de réserver les voitures de location en contactant directement le prestataire.

Pour plus d'informations, visitez la page [Accessibilité de l'aéroport](#).

## 17. Stationnement accessible

Des places de stationnement accessibles sont disponibles dans nos stationnements P1, P2 et pour les employés.

Des places de stationnement accessibles supplémentaires peuvent être trouvées à l'intérieur dans le stationnement souterrain, mais nécessitent une réservation et un permis d'accès. Le coût des places de stationnement intérieur réservées est de 125 \$ par semaine. Si vous avez besoin d'aide pour trouver un stationnement accessible ou si vous voulez réserver des places de stationnement souterraines, veuillez communiquer avec le bureau de l'administration de l'aéroport au 506 856-5444, poste 6, ou par courriel à [admin@cyqm.ca](mailto:admin@cyqm.ca).

## Lieux d'embarquement et de débarquement





Les trottoirs en bordure des entrées sont réservés à l'embarquement et débarquement actif seulement. Embarquement et débarquement actif signifient l'embarquement et le débarquement des personnes et de leurs effets personnels est immédiat.

## 18. Transport en commun

Le transport en commun accessible dans la région de Moncton est offert par Codiac Transpo. Visitez leur site Web à l'adresse <https://www.codiactranspo.ca/fr/moncton-transport/accessibilite>.

Cependant, il n'y a actuellement aucun moyen de transport public disponible pour se rendre à l'aéroport ou en revenir.

Contactez Accessible NB pour plus d'information. Visitez leur site Web au <https://www.abilitynb.ca/accessiblenb/?lang=fr>.

## 19. Animaux d'assistance

La DAIGM s'engage à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance dans toutes les installations de l'aéroport ouvertes au public. Les employés recevront une formation sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui ont besoin de l'aide d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance.

Les passagers et visiteurs accompagnés d'animaux d'assistance doivent respecter les règles de l'aéroport. Les animaux d'assistance doivent être tenus en laisse et sous la garde et le contrôle de leur propriétaire en tout temps.

Les animaux d'assistance devraient également être correctement identifiés. Si l'animal d'assistance n'est pas correctement identifié, le propriétaire doit être en mesure de fournir les titres de compétence appropriés sur demande. Les employés de la DAIGM peuvent demander des documents à un professionnel de la santé réglementé confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées à un handicap.

Les voyageurs doivent se référer aux compagnies aériennes avec lesquelles ils voyagent pour déterminer les règles et règlements spécifiques applicables aux animaux d'assistance, aux animaux de soutien ou aux animaux de compagnie.

## Zones de détente désignées pour les animaux

Il y a deux aires de détente pour les animaux dans l'aéroport :





- Avant la sécurité : située à l'extérieur du terminal, près de la porte des départs. Pour accéder à la zone depuis l'intérieur du terminal, dirigez-vous vers les comptoirs d'enregistrement des compagnies aériennes et utilisez la porte de sortie en face des comptoirs. Une fois à l'extérieur, la zone de secours se trouve à gauche de la porte des départs.
- Après la sécurité : situé en face des portes 3 et 4, à côté des toilettes.

Les zones de détente pour les animaux sont clairement indiquées et des sacs en plastique et des conteneurs à ordures sont disponibles pour l'élimination des déchets. Le personnel de la DAIGM nettoie et entretient les zones de détente sur une base régulière.

## 20. Personnes de soutien

Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à accéder aux installations de la DAIGM qui sont ouvertes au public et à de tierces personnes. En aucun temps, une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien ne sera empêchée d'être en contact avec sa personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans les installations de la DAIGM.

## 21. Établissement de plans d'accessibilité et de rapports d'étape

La DAIGM créera et maintiendra un plan d'accessibilité décrivant sa stratégie pour identifier, prévenir et éliminer les obstacles et satisfaire aux exigences de la LCA, du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées et du Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles. La DAIGM consultera les personnes handicapées lorsqu'elle créera et mettra à jour son plan d'accessibilité et ses rapports d'étape, affichera ses plans d'accessibilité sur son site Web et fournira le plan dans un autre format sur demande.

La DAIGM examinera son plan d'accessibilité chaque année et le mettra à jour tous les trois ans. La DAIGM préparera et publiera également des rapports d'étape publics pour rendre compte de l'avancement des mesures prises pour mettre en œuvre son plan d'accessibilité.

La DAIGM élaborera un plan de rétroaction qui décrit le processus pour :

- Recevoir et traiter les commentaires relatifs à la mise en œuvre de son plan d'accessibilité ;
- Identifier les obstacles relevés ;
- Décrire comment les obstacles seront ou auront été éliminés.





La DAIGM avisera le commissaire à l'accessibilité et communiquera les détails de ce plan de rétroaction.

Comme pour les autres documents publics, les plans d'accessibilité et les rapports d'étape seront fournis sur demande dans des formats accessibles ou alternatifs.

## 22. Définitions

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

**Appareils d'assistance** : tout appareil utilisé pour aider les personnes handicapées, y compris :

- a) Dispositifs d'aide à la mobilité, tels qu'une canne, un déambulateur, un fauteuil roulant, un scooter électronique ou un dispositif similaire utilisé pour faciliter la mobilité
- b) Dispositifs de communication, tels qu'un appareil auditif, un ordinateur portable, un tableau de communication ou un dispositif similaire utilisé pour faciliter la communication
- c) Les dispositifs médicaux, comme un réservoir d'oxygène personnel ou un dispositif similaire utilisé pour aider à 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 pratiques physiques, architecturales, d'information ou de communication, comportementales, technologiques ou systémiques

**Handicap** : toute déficience, y compris une déficience physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage, de communication ou sensorielle — ou une limitation fonctionnelle — qu'elle soit permanente, temporaire ou épisodique, évidente ou non, qui, en interaction avec un obstacle, empêche une personne de participer pleinement et sur un pied d'égalité à la vie sociale

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

- a) L'animal peut être facilement identifié comme étant utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap, grâce à des indicateurs visuels tels qu'un gilet ou un harnais d'identification porté par l'animal ;





- b) La personne fournit des documents d'un professionnel de la santé réglementé confirmant que l'animal est nécessaire pour des raisons liées à un handicap.

**Personne de soutien** : Par personne de soutien, on entend toute personne qui accompagne une personne handicapée pour l'aider à communiquer, à se déplacer, à prendre soin de sa personne ou à répondre à ses besoins médicaux ou à avoir accès à des biens, services ou installations.

## 23. Coordonnées

L'administration et l'application de cette politique relèvent de la gestionnaire, ressources humaines.

Pour toute question sur l'accessibilité, y compris des questions ou des commentaires au sujet de la présente politique, communiquez avec la Direction de l'Aéroport international du Grand Moncton au 1 506 856-5444 poste 6.

Date d'entrée en vigueur :	1 <sup>er</sup> octobre 2024
Date de la dernière révision :	Nouvelle politique
Date prévue de la révision :	Octobre 2025
Approuvée par :	Présidente-directrice générale

