GREATER MONCTON ROMÉO LEBLANC INTERNATIONAL AIRPORT

AÉROPORT INTERNATIONAL ROMÉO-LEBLANC DU GRAND MONCTON

Aéroport international Roméo-Leblanc du Grand Moncton
Plan d'accessibilité et processus de rétroaction —
RAPPORT SUR L'ÉTAT D'AVANCEMENT 2025

GREATER MONCTON ROMÉO LEBLANC INTERNATIONAL AIRPORT
AÉROPORT INTERNATIONAL ROMÉO-LEBLANC DU GRAND MONCTON

Table des matières

Avant-propos 4
Adresse postale 4
Courriel 4
Téléphone 4
Technologies de l'information et des communications (TIC) 4
Information et communications (autres que les TIC) 5
Approvisionnement en biens, services et installations 6
Conception et prestation de programmes et de services 7
Transport 8
Environnement bâti 10
Emplois 10
Formation 11
Dispositions du Règlement sur l'accessibilité de l'OTC 12
Partie 1 : Exigences applicables aux fournisseurs de services de transport 12
Partie 4 : Exigences applicables aux exploitants de gares 12
Rétroaction 12
Nombre de participants 13
Réponse à la consultation de l'Aéroport 13
Commentaires reçus 13
Consultations 17
Comment les consultations sur le plan d'accessibilité se sont-elles déroulées ? 18
Quand les consultations ont-elles eu lieu ? 18
Atelier de consultation publique sur l'accessibilité 18
Promotion des consultations et invitation à donner son avis 21
Personnes et organisations invitées à fournir leur rétroaction 21
APPENDIX A: QUESTIONS DU SONDAGE DE CONSULTATION 22
Technologies de l'information et des communications (TIC) 23
Information et communications (autres que les TIC) 24

Approvisionnement en biens, services et installations 25
Conception et prestation de programmes et de services 26
Transport 27
Emplois 28
Formation 29
APPENDIX B: PRÉSENTATION DE LA CONSULTATION PUBLIQUE 31

Avant-propos

Dans le cadre de son engagement à respecter ses exigences en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) et du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH) (DORS-2019-244), et dans le cadre de son objectif d'accroître l'accessibilité au sein de son organisation, la Direction de l'Aéroport international du Grand Moncton a préparé le présent rapport sur l'état d'avancement du plan d'accessibilité.

Ce rapport sur l'état d'avancement du plan d'accessibilité et d'autres renseignements sur les services d'accessibilité de l'Aéroport, y compris un formulaire de rétroaction sur l'accessibilité, sont disponibles en ligne à l'adresse suivante : https://cyqm.ca/fr/accessibilite/.

Vous pouvez demander un autre format pour notre rapport sur l'accessibilité et notre plan d'action, ainsi que notre rapport d'étape, par exemple.

- Imprimé ou imprimé en gros caractères
- En format électronique
- En format audio
- Braille

Pour demander des formats alternatifs de ce rapport ou pour faire part de vos commentaires, veuillez communiquer avec Renata Hardy, Gestionnaire, ressources humaines :

Adresse postale

Gestionnaire, ressources humaines
Direction de l'Aéroport international du Grand Moncton
12-777 Aviation Avenue
Dieppe, NB E1A 7Z5

Courriel

accessibility@cyqm.ca

Téléphone

Commentaires généraux sur l'accessibilité, demandes de renseignements, demandes d'accommodement et demandes de formats alternatifs (entre 8 et 16 heures HNA, du lundi au vendredi) 1-506-856-5444, poste 6.

Technologies de l'information et des communications (TIC)

Objectif d'accessibilité	Progrès réalisés
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).	Objectif atteint. Un dossier accessible à tous les employés a été créé et son emplacement a été communiqué aux employés.
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).	Objectif atteint. Une version actualisée a été publiée sur le site Web de YQM. Le plan sera publié sur les médias sociaux d'ici août 2025.
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).	En continu. L'accessibilité du site Web fait l'objet d'un audit annuel. Les résultats de l'audit de janvier 2025 ont confirmé que le site Web de la DAIGM est accessible.
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.	En continu. Tous les nouveaux logiciels achetés sont examinés du point de vue de leur compatibilité avec l'accessibilité.
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.	Objectif atteint. Des sous-titres codés sont disponibles dans les vidéos d'information du public.
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.	Objectif atteint. Les images affichées sont accompagnées d'un texte alternatif.
Examiner l'accessibilité du système de sonorisation de l'Aéroport pour s'assurer que les annonces et les renseignements sont clairement audibles.	Objectif en cours. Le système est en cours de révision.
Mettre à jour la page sur Accessibilité du site Web de YQM pour y inclure des liens directs vers les informations sur l'accessibilité des compagnies aériennes partenaires.	Date d'achèvement prévue : novembre 2025.

Information et communications (autres que les TIC)

Objectif d'accessibilité	Progrès réalisés
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.	Objectif atteint. La déclaration est publiée sur notre site Web public.
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.	Objectif en cours. Un nouveau plan d'évacuation a été créé et sera affiché sur la page Accessibilité de YQM.
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.	En continu. Un plan d'accessibilité a été ajouté aux procédures d'évacuation.
Examiner le Plan d'accessibilité de l'Aéroport et l'état des objectifs d'accessibilité chaque année.	Objectif atteint. Le plan et les objectifs ont été passés en revue avec le conseil d'administration.
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.	En cours. Le plan initial et le processus de rétroaction ont été créés en 2024.
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.	En cours. Les rapports annuels d'avancement seront achevés conformément à la réglementation et fournis aux régulateurs de la LCA et du RTAPH avant le 30 mai de chaque année.
Accroître les efforts de marketing et de promotion pour sensibiliser la population aux services, caractéristiques et installations accessibles à l'Aéroport.	En cours. Les efforts de marketing ont été accrus.

Approvisionnement en biens, services et installations

Objectif d'accessibilité	Progrès réalisés
S'assurer que les gestionnaires et les personnes responsables des appels d'offres et les évaluateurs comprennent comment décrire et évaluer les exigences	En continu.

Objectif d'accessibilité	Progrès réalisés
en matière d'accessibilité liées à l'achat de biens, de services et d'installations.	

Conception et prestation de programmes et de services

Objectif d'accessibilité	Progrès réalisés
Partager des ressources aux employés sur la façon de créer des programmes et des services accessibles.	En continu. Les ressources des employés ont été sauvegardées dans un dossier commun à des fins de référence.
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.	En continu. Le programme sera dispensé chaque année à partir de 2025.
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. 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.	Objectif atteint. Une politique d'accessibilité a été élaborée et communiquée aux employés et au public via notre site Web.
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.	En cours. La page sur Accessibilité du site Web sera revue chaque année, ou plus tôt si des changements surviennent.
Veiller à ce que l'accessibilité soit intégrée dans les objectifs et les plans plus généraux de l'Aéroport, y compris les plans stratégiques et les plans de travail.	En continu.
Faire connaître le programme international des lanières Tournesol (ou une méthode similaire permettant aux voyageurs souffrant de handicaps invisibles d'indiquer discrètement qu'ils peuvent avoir besoin d'aide ou de temps supplémentaire pour accomplir certaines tâches lors de leurs déplacements dans l'Aéroport).	En cours. Le programme est promu sur notre site Web et dans les bulletins d'information destinés aux employés et au public. Le marketing sera renforcé pour promouvoir davantage le programme.

Transport

Objectif d'accessibilité	Progrès réalisés
Fournir des ressources pour s'assurer que les employés de l'Aéroport en contact avec la clientèle connaissent la	En continu. Une procédure opérationnelle standard a été créée.

Objectif d'accessibilité	Progrès réalisés
procédure à suivre pour répondre aux demandes d'information du public dans des formats alternatifs.	
Examiner les ententes juridiques concernant l'acquisition de biens, de services et d'installations accessibles. Veiller à ce que le libellé et les procédures des ententes concernant les exigences en matière d'accessibilité soient clairs. (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.)	En continu. Les accords sont examinés et des modifications sont apportées en conséquence sur la base des exigences en matière d'approvisionnement énoncées dans les objectifs.
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).	En continu. Les fournisseurs tiers font l'objet d'un suivi et les futurs fournisseurs devront s'engager à améliorer l'accessibilité.
Fournir des formations et des ressources supplémentaires aux employés de l'Aéroport, aux bénévoles, aux locataires et aux vendeurs tiers afin de les sensibiliser : • Aux obstacles à l'accessibilité ; • Aux programmes aéroportuaires (par exemple, le programme des lanières Tournesol) et services disponibles pour éliminer ou prévenir les obstacles ; À répondre ou aider les autres de manière appropriée, en particulier les personnes qui pourraient avoir des handicaps invisibles.	En continu.

Environnement bâti

Objectif d'accessibilité	Progrès réalisés
Examiner et améliorer l'orientation et la signalisation pour créer une expérience plus accessible lors de la navigation dans l'installation.	En cours. La signalisation extérieure est terminée. La signalisation interne est en cours.
Veiller à ce que les services de téléscripteur (TTY — TeleTYpewriter) et de relai téléphoniques fonctionnent et soient accessibles au public.	En cours. Ce point a été ajouté à la vérification du terminal.
Examiner la nécessité d'avoir des indicateurs tactiles de surfaces de marche où les espaces publics pourraient présenter un risque.	En continu.
Veiller à ce que des examens de l'accessibilité (y compris des personnes ayant une expérience vécue) soient fournis pour toutes les propositions de conception de l'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.	En continu.

Emplois

Objectif d'accessibilité	Progrès réalisés
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.	En continu. Les descriptions d'emploi sont mises à jour pour supprimer les obstacles avant d'être publiées.
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.	Objectif atteint. Toutes les offres d'emploi contiennent des informations sur les demandes d'adaptation.

Objectif d'accessibilité	Progrès réalisés
Veiller à ce que les demandes d'accessibilité et de mesures d'adaptation des employés soient traitées et examinées régulièrement, à la demande des employés et lors des examens annuels du rendement.	En continu. Les demandes seront traitées et réexaminées chaque année ou selon les besoins.
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.	Objectif atteint. Le processus d'intégration a été mis à jour pour inclure cette information. Les plans d'adaptation individuels seront examinés avec le comité de santé et de sécurité au travail et le gestionnaire, planification et intervention d'urgence.
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.	Objectif atteint. Les lettres d'offre et les informations relatives à l'intégration ont été mises à jour afin d'inclure les aides à l'accessibilité.
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.	En continu. Les nouvelles technologies seront évaluées pour s'assurer qu'elles respectent les lignes directrices en matière d'accessibilité.
Élaborer une politique d'adaptation au recrutement décrivant le processus d'adaptation au cours du recrutement.	Date d'achèvement prévue : avril 2026.
Établir des partenariats avec des organisations spécialisées dans l'accessibilité pour obtenir des ressources et de bonnes pratiques afin de répondre aux besoins individuels en matière d'adaptation.	En continu. Des contacts seront pris au fur et à mesure de la réception des demandes d'adaptation.
Élaborer et mettre en œuvre une politique de milieu sans parfum.	Date d'achèvement prévue : janvier 2026.

Formation

Objectif d'accessibilité	Progrès réalisés
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.	En continu.
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 appareils et services fonctionnels de l'Aéroport, et sur la façon de traiter la rétroaction et les demandes d'adaptation en matière d'accessibilité.	En continu. Tous les nouveaux employés ont suivi la formation. Un fournisseur externe a dispensé la formation à tous les 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.	En continu.

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.

Rétroaction

YQM a mis en place plusieurs moyens pour permettre aux gens de faire part de leurs commentaires, compliments, plaintes ou suggestions. Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires, personnellement ou de manière anonyme, sur ce plan et sur toute autre question que vous rencontrez. Veuillez nous faire part de vos commentaires par l'une des méthodes suivantes.

Notre gestionnaire, ressources humaines, y répondra dans les plus brefs délais, à moins que le commentaire ne soit soumis de manière anonyme.

Nombre de participants

Six réponses au sondage ont été reçues au cours de la période de révision de l'ébauche du rapport sur l'état d'avancement 2025 (du 24 mars 2025 au 17 avril 2025).

Quatre participants ont fourni des réponses multiples au cours de l'atelier de consultation publique 2025 qui s'est tenu le 14 avril 2025.

Réponse à la consultation de l'Aéroport

Tous les commentaires de la consultation ont été examinés par la Direction de l'Aéroport. 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 au voyage ou sur des expériences spécifiques de compagnies aériennes ou de voyages sans rapport avec l'Aéroport).

2) Les commentaires incorporés dans le rapport final sur l'état d'avancement 2025 (sous forme d'objectifs révisés ou nouveaux, approuvés par l'Aéroport).

3) Les commentaires notés pour un suivi continu par l'Aéroport en vue d'un examen ultérieur (par exemple, les commentaires qui n'ont pas pu être traités dans le cadre du plan d'accessibilité actuel ont été communiqués aux équipes concernées de l'Aéroport pour examen, en vue d'une inclusion potentielle dans les objectifs futurs).

4) Les commentaires transmis aux organisations externes appropriées (par exemple, les préoccupations liées aux responsabilités des opérateurs aériens ou des vendeurs tiers).

L'Aéroport a également répondu directement à tous les participants à l'enquête et à tous les contacts qui ont fourni des commentaires sur l'examen du plan d'accessibilité, lorsque les coordonnées étaient fournies.

Commentaires reçus

Cinq personnes ont répondu au sondage en ligne sous forme de commentaires. Les commentaires spécifiques et les mesures prises en conséquence sont énumérés ci-dessous.

RÉPONDANT	DATE	COMMENTAIRE	RÉPONSE
# 1	28 mars 2025	**En ce qui concerne** : « Examiner l'accessibilité du système de sonorisation de l'Aéroport pour s'assurer que les annonces et les informations sont clairement audibles. » **Commentaire reçu** : « Il est souvent difficile d'entendre les annonces, surtout lorsque le personnel ne s'exprime pas clairement en français. »	Commentaire déjà traité dans le plan d'accessibilité actuel ou non applicable à l'Aéroport.
# 1	28 mars 2025	**En ce qui concerne le programme des lanières Tournesol :** 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). **Commentaire reçu :** Je n'étais pas au courant et j'aurais aimé l'être.	Commentaire incorporé dans le rapport final sur l'état d'avancement 2025.
# 2	17 avril 2025	**En ce qui concerne :** 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. **Commentaire reçu :** Définir régulièrement	Commentaire incorporé dans le rapport final sur l'état d'avancement 2025.
# 3	15 avril 2025	**En ce qui concerne :** 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. **Commentaire reçu :** Publier sur les médias sociaux pour informer le public.	Commentaire déjà traité dans le plan d'accessibilité actuel ou non applicable à l'Aéroport.

# 3	15 avril 2025	**En ce qui concerne :** 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. **Commentaire reçu :** Ajouter le langage des signes pour être plus inclusive.	Commentaire noté pour être suivi en permanence par l'Aéroport en vue d'un examen ultérieur.
# 3	15 avril 2025	**En ce qui concerne :** 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. **Commentaire reçu :** Vous pouvez ajouter des couleurs claires à un site visible pour vous assurer que les personnes malentendantes sont informées de toute situation d'urgence.	Commentaire noté pour être suivi en permanence par l'Aéroport en vue d'un examen ultérieur.
# 3	15 avril 2025	**En ce qui concerne :** 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. **Commentaire reçu :** Vous pouvez communiquer avec des organismes de la région de Moncton pour discuter des dates et collaborer afin de vous assurer que tout est clair et inclusif.	Commentaire noté pour être suivi en permanence par l'Aéroport en vue d'un examen ultérieur.
# 3	15 avril 2025	**En ce qui concerne :** Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des améliorations globales apportées cette année en matière d'accessibilité ? **Commentaire reçu :** Continuez à faire du bon travail.	Commentaire noté pour être suivi en permanence par l'Aéroport en vue d'un examen ultérieur.
# 4	25 mars 2025	**En ce qui concerne :** 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.	Commentaire noté pour être suivi en permanence par l'Aéroport en vue d'un examen ultérieur.

		Commentaire reçu : Comment et où le public peut-il y accéder, les consulter et les comprendre ?	
# 4	25 mars 2025	**En ce qui concerne :** Accroître les efforts de marketing et de promotion pour sensibiliser la population aux services, caractéristiques et installations accessibles à l'Aéroport. **Commentaire reçu :** Comment saurez-vous si le marketing a été efficace ? Comment avez-vous déterminé le type de stratégie marketing approprié pour ce sujet spécifique ?	Commentaire noté pour être suivi en permanence par l'Aéroport en vue d'un examen ultérieur.
# 4	25 mars 2025	**En ce qui concerne :** 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 de l'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. **Commentaire reçu :** La participation de personnes ayant une expérience vécue n'est pas négociable.	Commentaire incorporé dans le rapport final sur l'état d'avancement 2025.
# 4	25 mars 2025	**En ce qui concerne :** 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 appareils et services fonctionnels de l'Aéroport, et sur la façon de traiter la rétroaction et les demandes d'adaptation en matière d'accessibilité. **Commentaire reçu :** Qu'en est-il des employés actuels ?	Commentaire déjà traité dans le plan d'accessibilité actuel ou non applicable à l'Aéroport.

# 4	25 mars 2025	**En ce qui concerne :** Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des améliorations globales apportées cette année en matière d'accessibilité ? **Commentaires reçus :** Inclure des personnes ayant une expérience vécue ; créer un conseil bénévole composé de membres de la communauté et d'employés ayant une expérience vécue afin d'examiner ce plan et de fournir des informations en retour.	Commentaire noté pour être suivi en permanence par l'Aéroport en vue d'un examen ultérieur.

Consultations

L'Aéroport continue d'accueillir et de répondre à tous les commentaires des visiteurs, des employés, des bénévoles et de l'ensemble de la communauté.

L'élaboration de ce rapport sur l'état d'avancement a tenu compte des résultats des séances de consultation ainsi que de la collaboration avec les contacts locaux dans les aéroports afin d'impliquer les personnes ayant une expérience vécue et qui sont confrontées à des obstacles en matière d'accessibilité.

Des efforts ont été déployés pour obtenir un retour d'information et inviter les différentes parties prenantes à participer à la consultation :

- Les employés de l'Aéroport ;
- Les personnes ayant une expérience vécue des obstacles à l'accessibilité (y compris les personnes qui ont déjà fait part de leurs commentaires, questions, plaintes ou demandes d'aménagements en matière d'accessibilité et qui ont fourni leurs coordonnées) ;
- Les contacts communautaires connus, les organisations locales de personnes handicapées et les défenseurs de l'accessibilité ainsi que la communauté au sens large (par le biais du site Web de l'Aéroport et de publications dans les médias sociaux).

Les commentaires de la direction, des parties prenantes et des consultations communautaires ont été intégrés dans le présent rapport d'avancement sur l'accessibilité, ainsi que dans le plan d'accessibilité et le processus de retour d'information, afin d'élaborer des buts et des objectifs spécifiques assignés aux départements de l'Aéroport.

Comment les consultations sur le plan d'accessibilité se sont-elles déroulées ?

Une version accessible de l'ébauche du rapport sur l'état d'avancement 2025 et un sondage numérique étaient disponibles en ligne et dans d'autres formats, sur demande. Une copie des questions posées dans le cadre de ce sondage figure en annexe.

Les membres de la communauté, en particulier ceux membres de la communauté confrontés à des obstacles à l'accessibilité, ont été invités à un atelier pour examiner et discuter de l'ébauche du rapport sur l'état d'avancement 2025.

Quand les consultations ont-elles eu lieu ?

L'ébauche du rapport sur l'état d'avancement 2025 et le sondage de satisfaction qui l'accompagne ont été disponibles du 24 mars 2025 au 17 avril 2025 sur la page consacrée à l'accessibilité de l'Aéroport, avec une bannière de promotion incluse sur la page principale du site Web.

Un atelier en présentiel a été organisé le 14 avril 2025 afin d'examiner le projet de plan de progrès 2025 et de recueillir des commentaires à son sujet.

Atelier de consultation publique sur l'accessibilité

Des représentants de quatre organisations ont participé à l'atelier du 14 avril 2025 et ont fait part de leurs commentaires, ce qui a donné lieu à 19 recommandations. Les commentaires spécifiques et les mesures prises en conséquence sont énumérés ci-dessous. Les organisations et défenseurs suivants ont participé à l'atelier.

- Coalition des personnes handicapées du Nouveau-Brunswick
- Conseil canadien de la réadaptation et du travail
- Capacité Nouveau-Brunswick
- PAL Airlines

RÉPONDANT	DATE	Commentaire	RÉPONSE
# 1	14 avril 2025	Mettre à jour le terminal pour supprimer les barrières physiques.	Commentaire noté pour être suivi en permanence par l'Aéroport en vue d'un examen ultérieur.
# 1	14 avril 2025	Améliorer les processus internes pour éliminer les obstacles physiques (ramasser les valises pour les placer sur le tapis roulant,	Commentaire transmis aux organisations externes appropriées.

		enlever les chaussures pendant le contrôle).	
# 1	14 avril 2025	Renforcer la formation du personnel et des locataires afin qu'ils reconnaissent les différents types de handicaps et les obstacles qui y sont associés.	Commentaire noté pour être suivi en permanence par l'Aéroport en vue d'un examen ultérieur.
Plusieurs	14 avril 2025	Mettre à jour des contrats de location avec un langage plus fort pour s'assurer que tout le monde assiste à la formation sur l'accessibilité.	Commentaire déjà traité dans le plan d'accessibilité actuel ou non applicable à l'Aéroport.
Plusieurs	14 avril 2025	Ajouter le langage des signes aux possibilités de communication avec les passagers dans le terminal.	Commentaire noté pour être suivi en permanence par l'Aéroport en vue d'un examen ultérieur.
# 1	14 avril 2025	Mettre en place un navigateur d'accessibilité (kiosque d'accessibilité, application téléphonique) afin d'offrir davantage d'options aux passagers ayant des besoins en matière d'accessibilité.	Commentaire noté pour être suivi en permanence par l'Aéroport en vue d'un examen ultérieur.
# 1	14 avril 2025	Mettre à jour de la page sur l'accessibilité afin d'y inclure un lien vers les informations sur l'accessibilité des partenaires aériens	Le retour d'information a été incorporé dans le rapport final sur l'état d'avancement du projet 2025.
# 1	14 avril 2025	Agrandir des places de stationnement accessibles avec un espace supplémentaire pour la rampe d'accessibilité.	Commentaire déjà traité dans le plan d'accessibilité actuel ou non applicable à l'Aéroport.
Plusieurs	14 avril 2025	Renforcer la communication et la promotion de la page sur l'accessibilité de l'Aéroport.	Commentaire noté pour être suivi en permanence par l'Aéroport en vue d'un examen ultérieur.
# 1	14 avril 2025	Commencer à moderniser le terminal pour préparer les Jeux d'été du Canada 2029 afin de réduire autant que possible les obstacles.	Commentaire noté pour être suivi en permanence par l'Aéroport en vue d'un examen ultérieur.

# 1	14 avril 2025	Promouvoir davantage la participation à la semaine de l'accessibilité.	Commentaire déjà traité dans le plan d'accessibilité actuel ou non applicable à l'Aéroport.
# 1	14 avril 2025	Intégrer les objectifs d'accessibilité dans la prochaine stratégie	Commentaire déjà traité dans le plan d'accessibilité actuel ou non applicable à l'Aéroport.
# 3	14 avril 2025	Mettre à jour la section relative aux transports du plan d'accessibilité et du rapport d'avancement afin d'y inclure l'engagement de l'Aéroport à veiller à ce que les partenaires et les fournisseurs respectent les exigences et les attentes en matière d'accessibilité.	Le retour d'information a été incorporé dans le rapport final sur l'état d'avancement du projet 2025.
# 1	14 avril 2025	Améliorer la signalisation interne (réduire la hauteur des panneaux, utiliser des couleurs contrastées, signaler les toilettes accessibles).	Commentaire noté pour être suivi en permanence par l'Aéroport en vue d'un examen ultérieur.
# 2	14 avril 2025	Supprimer les barrières visuelles de la communication interne (supprimer les majuscules des documents, utiliser des couleurs très contrastées, éviter les motifs tourbillonnants autour des lettres, simplifier la signalisation).	Commentaire noté pour être suivi en permanence par l'Aéroport en vue d'un examen ultérieur.
# 2	14 avril 2025	Élaborer une politique décrivant le processus à suivre pour les demande d'adaptation lors du recrutement.	Le retour d'information a été incorporé dans le rapport final sur l'état d'avancement du projet 2025.
Plusieurs	14 avril 2025	Établir des partenariats avec des organisations spécialisées dans l'accessibilité pour obtenir des ressources et de bonnes pratiques pour soutenir les personnes ayant des besoins d'accommodement.	Le retour d'information a été incorporé dans le rapport final sur l'état d'avancement du projet 2025.
Plusieurs	14 avril 2025	Adopter dès maintenant une politique pour un milieu sans parfum.	Le retour d'information a été incorporé dans le rapport final sur l'état

			d'avancement du projet 2025.

Promotion des consultations et invitation à donner son avis

L'Aéroport a élaboré un plan de communication pour :

- Promouvoir la disponibilité de l'ébauche du rapport sur l'état d'avancement 2025 et des différentes méthodes de rétroaction, y compris un sondage en ligne ;
- Sensibiliser aux objectifs d'accessibilité proposés pour l'Aéroport ;
- Inviter les personnes handicapées et la communauté au sens large à faire part de leurs réactions par le biais de diverses méthodes, notamment des invitations à des personnes et organisations ciblées et des annonces dans les médias sociaux ;
- S'assurer que les commentaires et les suggestions des personnes ayant une expérience vécue et des organisations au service des personnes handicapées ont été pris en compte, traités et inclus dans les objectifs du plan d'accessibilité, le cas échéant.

Des annonces et des invitations à fournir une rétroaction ont été affichées à de nombreux endroits, dans les deux langues officielles.

Des annonces ont été faites lorsque l'ébauche du rapport sur l'état d'avancement 2025 était sur le point d'être publié, le jour de la publication du sondage et au moins un rappel pendant la période de révision prévue, afin d'encourager la rétroaction.

Les méthodes de communication comprenaient à la fois des canaux de communication interne (pour les employés et les locataires et vendeurs de l'Aéroport) et des canaux de médias sociaux publics (Facebook, LinkedIn et Instagram).

Les informations ont également été communiquées aux employés de l'Aéroport par le biais de courriels et d'invitations à participer à la consultation.

Personnes et organisations invitées à fournir leur rétroaction

l'Aéroport a ciblé les personnes ayant une expérience vécue et les organisations au service des personnes handicapées. Il a notamment envoyé des invitations directes par courriel et des rappels de la date limite de consultation du sondage à des personnes et à des organisations qui ont l'habitude d'identifier et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité, notamment :

- Les membres du public qui ont déjà communiqué avec l'Aéroport pour faire part de leurs commentaires sur l'accessibilité, de leurs questions ou de leurs demandes d'adaptation ;

- Les organisations de personnes handicapées et les défenseurs connus de l'accessibilité (aux niveaux local et provincial) ;
- Les partenaires commerciaux de l'Aéroport impliqués dans des examens ou audits antérieurs de l'accessibilité à l'Aéroport.

Les politiques, plans et procédures d'accessibilité de YQM sont disponibles sur la page Accessibilité de l'Aéroport.

Pour plus d'informations sur les services d'accessibilité de l'Aéroport ou pour demander l'un de ces documents dans un format alternatif, envoyez-nous un courriel à accessibility@cyqm.ca. L'Aéroport fera tout son possible pour fournir ces documents dans un format alternatif, sur demande.

La plupart des documents peuvent être fournis dans un délai de 20 jours à compter de la date de la demande, sous forme d'imprimés alternatifs, de gros caractères, de texte simple et de formats électroniques. Les demandes de documents en braille ou en format audio peuvent nécessiter plus de temps, mais les informations seront fournies aussi rapidement que possible.

Les commentaires feront l'objet d'un accusé de réception et seront répondus de la même manière qu'ils ont été reçus.

Les commentaires peuvent également être fournis de manière anonyme par le biais du formulaire en ligne situé sur la page Accessibilité de l'Aéroport.

APPENDIX A: QUESTIONS DU SONDAGE DE CONSULTATION

Introduction

Dans le cadre de son engagement à respecter ses exigences en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) et du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH) (DORS-2019-244), et dans le cadre de son objectif d'accroître l'accessibilité au sein de son organisation, la Direction de l'Aéroport international du Grand Moncton a préparé le présent rapport sur l'état d'avancement du plan d'accessibilité.

Ce rapport sur l'état d'avancement du plan d'accessibilité et d'autres renseignements sur les services d'accessibilité de l'aéroport, y compris un formulaire de rétroaction sur l'accessibilité, sont disponibles en ligne à l'adresse suivante : https://cyqm.ca/fr/accessibilite/.

Nous nous engageons à créer un environnement inclusif et accessible à tous. Vous trouverez ci-dessous nos objectifs en matière d'accessibilité ainsi que les mises à jour des progrès réalisés. Nous apprécions votre contribution et vous serions très reconnaissants de nous faire part de vos commentaires sur les progrès réalisés jusqu'à présent. Vos commentaires nous aideront à continuer à nous améliorer et à faire en sorte que nos initiatives répondent aux besoins de tous les individus.

Nous vous remercions de votre participation et de votre soutien.

Quelle note donneriez-vous à cette mise à jour ?

- Excellente
- Bonne
- Moyenne
- Médiocre
- Très mauvaise

Technologies de l'information et des communications (TIC)

Objectif d'accessibilité	Progrès réalisés
1.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).	Objectif atteint. Un dossier accessible à tous les employés a été créé et son emplacement a été communiqué aux employés.
2.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).	Objectif atteint. Une version mise à jour a été publiée en ligne.

Objectif d'accessibilité	Progrès réalisés
3.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).	Objectif atteint. L'accessibilité du site Web fait l'objet d'un audit annuel. Les résultats de l'audit de janvier 2025 ont confirmé que le site Web de la DAIGM est accessible.
4.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.	Objectif en cours de réalisation. Une procédure opérationnelle standard a été créée.
5.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.	Objectif en cours de réalisation. Tous les nouveaux logiciels achetés sont examinés du point de vue de leur compatibilité avec l'accessibilité.
6.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.	Objectif atteint. Des sous-titres codés sont disponibles dans les vidéos d'information du public.
7.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.	Objectif atteint. Le texte alternatif est disponible sur les images postées.
8.Examiner l'accessibilité du système de sonorisation de l'aéroport pour s'assurer que les annonces et les renseignements sont clairement audibles.	Objectif en cours de réalisation. Le système est en cours de révision.

Information et communications (autres que les TIC)

Objectif d'accessibilité	Progrès réalisés
9.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.	Objectif atteint. La déclaration est publiée sur notre site Web public.
10.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.	Objectif en cours. Un nouveau plan d'évacuation a été publié qui intègre des obstacles à l'accessibilité. Une version

Objectif d'accessibilité	Progrès réalisés
	publique doit être partagée une fois terminée.
11.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.	Objectif atteint. Un plan d'accessibilité a été ajouté aux procédures d'évacuation.
12.Examiner le Plan d'accessibilité de l'aéroport et l'état des objectifs d'accessibilité chaque année.	Objectif atteint. Le plan et les objectifs ont été passés en revue avec le conseil d'administration.
13.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.	Objectif atteint. Le plan initial et le processus de retour d'information ont été créés en 2024.
14.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.	Objectif atteint. Le rapport sur l'état d'avancement 2025 est en cours d'achèvement, dans l'attente d'un retour d'information.
15.Accroître les efforts de marketing et de promotion pour sensibiliser la population aux services, caractéristiques et installations accessibles à l'aéroport.	Objectif atteint. Les efforts de marketing ont été accrus.

Approvisionnement en biens, services et installations

Objectif d'accessibilité	Progrès réalisés
16.Examiner les ententes juridiques concernant l'acquisition de biens, de services et d'installations accessibles. Veiller à ce que le libellé et les procédures des ententes concernant les exigences en matière d'accessibilité soient clairs. (Par exemple, veiller à ce que des exigences précises en matière d'accessibilité soient incluses dans les appels	Objectif atteint. Les accords sont examinés et des modifications sont apportées en conséquence sur la base des exigences en matière d'approvisionnement énoncées dans les objectifs.

Objectif d'accessibilité	Progrès réalisés
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.)	
17.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.	L'objectif est en cours et devrait être atteint d'ici mai 2025.
18.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).	Objectif atteint. Les fournisseurs tiers font l'objet d'un suivi et les futurs fournisseurs devront s'engager à améliorer l'accessibilité.

Conception et prestation de programmes et de services

Objectif d'accessibilité	Progrès réalisés
19.Partager des ressources aux employés sur la façon de créer des programmes et des services accessibles.	Objectif atteint. Les ressources des employés ont été sauvegardées dans un dossier commun pour référencement.
20.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.	Objectif en cours de réalisation. Le programme sera dispensé chaque année à partir de 2025.
21.Créer une politique d'accessibilité pour l'aéroport afin de documenter notre engagement en matière	Objectif atteint. Une politique d'accessibilité a été élaborée et

Objectif d'accessibilité	Progrès réalisés
d'accessibilité et décrire comment accéder aux services, procédures et installations de l'aéroport. 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.	communiquée aux employés et au public via notre site Web.
22.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.	Objectif atteint. La page d'accessibilité du site Web est régulièrement révisée pour en garantir l'exactitude.
23.Partager des ressources aux employés sur la façon de créer des programmes et des services accessibles.	Objectif en cours de réalisation.
24 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).	Objectif atteint. Le programme est promu sur notre site Web et dans les bulletins d'information destinés aux employés et au public.

Transport

Objectif d'accessibilité	Progrès réalisés
S. o.	

Environnement bâti

Objectif d'accessibilité	Progrès réalisés
25 Examiner et améliorer l'orientation et la signalisation pour créer une expérience plus accessible lors de la navigation dans l'installation.	Objectif en cours de réalisation. L'orientation à l'extérieur est terminée. L'orientation interne est en cours.
26 Veiller à ce que les services de téléscripteur (TTY — TeleTYpewriter) et de relai téléphonique fonctionnent et soient accessibles au public.	Objectif atteint. Ce point a été ajouté à la vérification des terminaux.
27 Examiner la nécessité d'avoir des indicateurs tactiles de surfaces de marche où les espaces publics pourraient présenter un risque.	Objectif en cours de réalisation. L'examen est en cours.

Objectif d'accessibilité	Progrès réalisés
28 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.	Objectif en cours de réalisation. L'examen est en cours.

Emplois

Objectif d'accessibilité	Progrès réalisés
29 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.	Objectif atteint. Les descriptions d'emploi sont mises à jour pour supprimer les obstacles avant d'être publiées.
30 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.	Objectif atteint. Toutes les offres d'emploi contiennent des informations sur les demandes d'adaptation.
31 Veiller à ce que les demandes d'accessibilité et de mesures d'adaptation des employés soient traitées et examinées régulièrement, à la demande des employés et lors des examens annuels du rendement.	Objectif atteint. Les demandes seront traitées et réexaminées chaque année ou selon les besoins.
32 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.	Objectif atteint. Le processus d'intégration a été mis à jour pour inclure cette information. Les plans d'adaptation individuels seront examinés

Objectif d'accessibilité	Progrès réalisés
	avec le comité santé et sécurité et le responsable de la planification et de l'intervention d'urgence.
33 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.	Objectif atteint. Les lettres d'offre et les informations relatives à l'intégration ont été mises à jour afin d'inclure les aides à l'accessibilité.
34 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.	Objectif en cours de réalisation. Les nouvelles technologies seront évaluées pour s'assurer qu'elles respectent les directives en matière d'accessibilité.

Formation

Objectif d'accessibilité	Progrès réalisés
35 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.	Objectif en cours de réalisation.
36 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 appareils et services fonctionnels de l'aéroport, et sur la façon de traiter la rétroaction et les demandes d'adaptation en matière d'accessibilité.	Objectif en cours de réalisation. Tous les nouveaux employés ont suivi une formation. Un prestataire externe a dispensé une formation à tous les employés.
37 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.	Objectif en cours de réalisation.

Objectif d'accessibilité	Progrès réalisés
38 Fournir de la formation et des ressources supplémentaires aux employés de l'aéroport, aux bénévoles, aux locataires et aux fournisseurs tiers pour les sensibiliser : • 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.	Objectif en cours de réalisation.

En conclusion

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des améliorations globales apportées cette année en matière d'accessibilité ?

Très satisfait
Satisfait
Neutre
Insatisfait
Très insatisfait

Avez-vous des suggestions pour de nouveaux objectifs d'accessibilité pour l'année prochaine ?

Nous vous remercions.

Nous vous remercions sincèrement d'avoir pris le temps de nous faire part de vos commentaires. Vos commentaires sont essentiels pour nous aider à améliorer et à atteindre nos objectifs en matière d'accessibilité. Nous vous remercions de votre soutien et de votre contribution à la création d'un environnement plus inclusif pour tous.

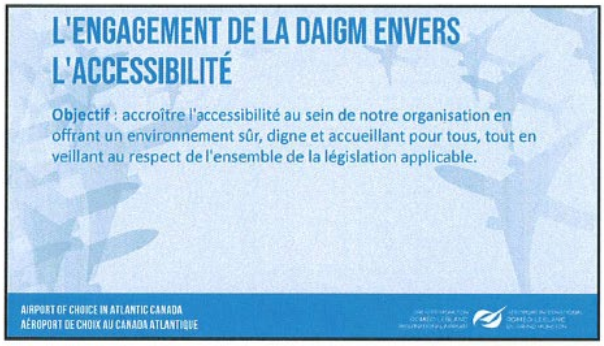
APPENDIX B: PRÉSENTATION DE LA CONSULTATION PUBLIQUE

GREATER MONCTON ROMÉO LEBLANC INTERNATIONAL AIRPORT
AÉROPORT INTERNATIONAL ROMÉO-LEBLANC DU GRAND MONCTON
RAPPORT SUR L'ÉTAT D'AVANCEMENT 2025
CONSULTATION PUBLIQUE

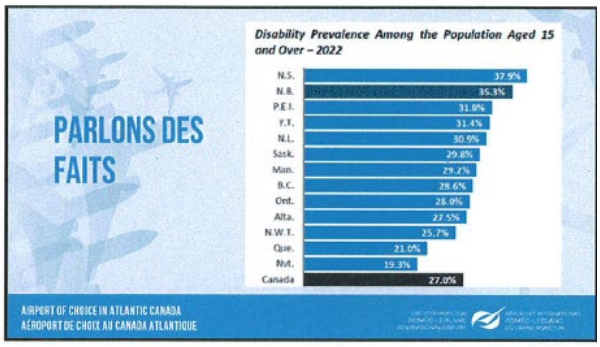
1

ORDRE DU JOUR
• Bienvenue et remerciement
• Mot de notre présidente-directrice générale, Courtney Burns
• Gestion des dossiers
• Examen des progrès accomplis dans la réalisation des objectifs 2024-2025
• Prochaines étapes
AIRPORT OF CHOICE IN ATLANTIC CANADA
AÉROPORT DE CHOIX AU CANADA ATLANTIQUE

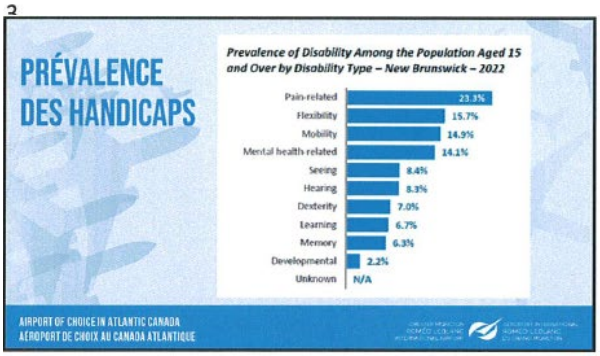
2


L'ENGAGEMENT DE LA DAIGM ENVERS L'ACCESSIBILITÉ
Objectif : accroître l'accessibilité au sein de notre organisation en offrant un environnement sûr, digne et accueillant pour tous, tout en veillant au respect de l'ensemble de la législation applicable.
AIRPORT OF CHOICE IN ATLANTIC CANADA
AÉROPORT DE CHOIX AU CANADA ATLANTIQUE

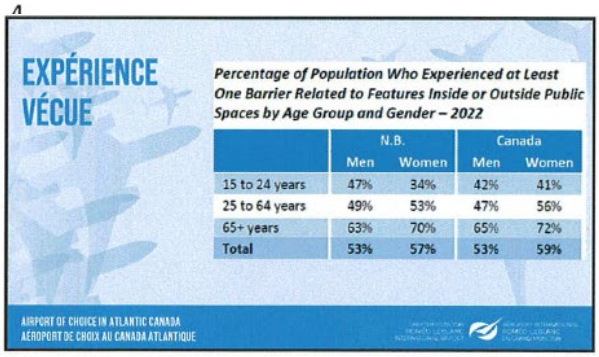
3


PARLONS DES FAITS
Disability Prevalence Among the Population Aged 15 and Over – 2022
N.S. 37.9%
N.B. 35.3%
P.E.I. 31.8%
Y.T. 31.4%
N.L. 30.9%
Sask. 29.8%
Man. 29.2%
B.C. 28.6%
Ont. 28.0%
Alta. 27.5%
N.W.T. 25.7%
Que. 21.0%
Nvt. 19.3%
Canada 27.0%
AIRPORT OF CHOICE IN ATLANTIC CANADA
AÉROPORT DE CHOIX AU CANADA ATLANTIQUE

4


PRÉVALENCE DES HANDICAPS
Prevalence of Disability Among the Population Aged 15 and Over by Disability Type – New Brunswick – 2022
Pain-related 23.3%
Flexibility 15.7%
Mobility 14.9%
Mental health related 14.1%
Seeing 8.4%
Hearing 8.3%
Dexterity 7.0%
Learning 6.7%
Memory 6.3%
Developmental 2.2%
Unknown N/A
AIRPORT OF CHOICE IN ATLANTIC CANADA
AÉROPORT DE CHOIX AU CANADA ATLANTIQUE

5


EXPÉRIENCE VÉCUE
Percentage of Population Who Experienced at Least One Barrier Related to Features Inside or Outside Public Spaces by Age Group and Gender – 2022
N.B. Men Women
Canada Men Women
15 to 24 years 47% 34% 42% 41%
25 to 64 years 49% 53% 47% 56%
65+ years 63% 70% 65% 72%
Total 53% 57% 53% 59%
AIRPORT OF CHOICE IN ATLANTIC CANADA
AÉROPORT DE CHOIX AU CANADA ATLANTIQUE

6

ÉLABORATION DU PLAN D'ACCESSIBILITÉ

- Juin 2024 – La DAIGM, avec l'engagement d'AIM, a élaboré le plan d'accessibilité 2024-2027 et le processus de rétroaction
- Identification des objectifs pour 2024-2027
- Avril 2025 – Mise à jour et examen des objectifs
- Rétroaction de la part de la communauté (des personnes ayant une expérience vécue)

AIRPORT OF CHOICE IN ATLANTIC CANADA
AÉROPORT DE CHOIX AU CANADA ATLANTIQUE

7

CATÉGORIES D'ACCESSIBILITÉ

1. Technologies de l'information et de la communication (TIC)
2. Information et communication (autres que les TIC)
3. **Approvisionnement en biens, services et installations**
4. **Conception et prestation de programmes et services**
5. Transport
6. **Environnement bâti**
7. Emploi
8. Formation

AIRPORT OF CHOICE IN ATLANTIC CANADA
AÉROPORT DE CHOIX AU CANADA ATLANTIQUE

8

1. TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (TIC)

AIRPORT OF CHOICE IN ATLANTIC CANADA
AÉROPORT DE CHOIX AU CANADA ATLANTIQUE

9

TIC - OBJECTIFS

1. Maintenir un dossier interne contenant des ressources sur l'accessibilité auxquelles les employés peuvent accéder et qu'ils peuvent utiliser comme référence. **ATTEINT.**
2. Publier le plan d'accessibilité de l'aéroport en ligne. **ATTEINT.**
3. Faire l'examen régulier de l'accessibilité du site web de l'aéroport. **ATTEINT.**

AIRPORT OF CHOICE IN ATLANTIC CANADA
AÉROPORT DE CHOIX AU CANADA ATLANTIQUE

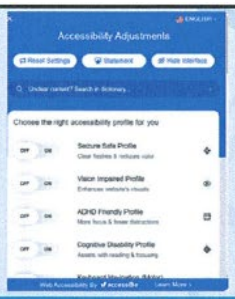
10

CARACTÉRISTIQUES D'ACCESSIBILITÉ DU SITE WEB

AIRPORT OF CHOICE IN ATLANTIC CANADA
AÉROPORT DE CHOIX AU CANADA ATLANTIQUE

11

CARACTÉRISTIQUES D'ACCESSIBILITÉ DU SITE WEB



AIRPORT OF CHOICE IN ATLANTIC CANADA
AÉROPORT DE CHOIX AU CANADA ATLANTIQUE

12

TIC - OBJECTIFS

4. Disponibilité de sous-titres codés dans les vidéos d'information publique mises en ligne. **ATTEINT.**
5. Texte alternatif sur les images disponibles dans le contenu public mis en ligne. **ATTEINT.**

AIRPORT OF CHOICE IN ATLANTIC CANADA
AÉROPORT DE CHOIX AU CANADA ATLANTIQUE

13

TIC - OBJECTIFS

6. Veiller à ce que les employés de l'aéroport en contact avec la clientèle soient formés pour répondre aux demandes d'information du public sur des supports de alternatifs. **Objectif en cours**
7. Appliquer des exigences d'accessibilité pour l'acquisition de logiciels destinés aux employés et aux clients. **Objectif en cours**
8. Examiner l'accessibilité du système de sonorisation de l'aéroport pour s'assurer que les annonces et les informations sont audibles. **Objectif en cours**

AIRPORT OF CHOICE IN ATLANTIC CANADA
AÉROPORT DE CHOIX AU CANADA ATLANTIQUE

14

TIC - VOTRE AVIS

Faites-nous part de vos commentaires sur les progrès réalisés relativement aux technologies de l'information et de la communication (TIC) en 2025

- Suggestions
- Recommandations
- Préoccupations

AIRPORT OF CHOICE IN ATLANTIC CANADA
AÉROPORT DE CHOIX AU CANADA ATLANTIQUE

15

2. TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (AUTRES QUE LES TIC)

AIRPORT OF CHOICE IN ATLANTIC CANADA
AÉROPORT DE CHOIX AU CANADA ATLANTIQUE

16

AUTRES QUE TIC - OBJECTIFS

9. Partager la déclaration d'engagement de l'aéroport en matière d'accessibilité au sein de l'organisation et avec le public. **ATTEINT.**
10. Rendre disponible les plans d'évacuation d'urgence en place dans un format accessible pour les employés et le public. **Objectif en cours.**
11. Examiner les informations actuelles sur les urgences, la sécurité et l'évacuation et élaborer un plan pour améliorer l'accès aux obstacles. **Objectif en cours**
12. Examiner chaque année le plan d'accessibilité de l'aéroport et ses objectifs. **ATTEINT.**

AIRPORT OF CHOICE IN ATLANTIC CANADA
AÉROPORT DE CHOIX AU CANADA ATLANTIQUE

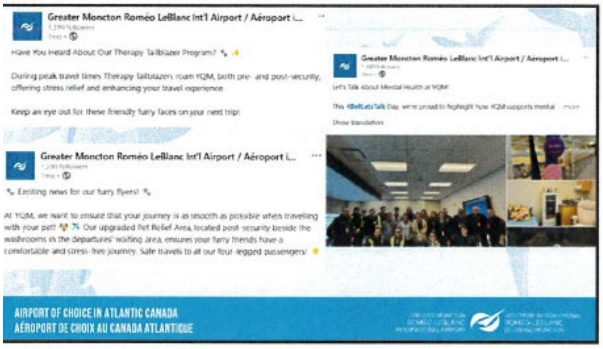
17

AUTRES QUE TIC - OBJECTIFS

13. Mettre à jour le plan d'accessibilité de l'aéroport au moins tous les trois ans et notifier les mises à jour publiées aux régulateurs de la LCA et le REPRTA. **ATTEINT.**
14. Fournir les rapports d'avancement de l'ACA-ATPDR dans les délais requis et notifier les régulateurs des mises à jour publiées. **ATTEINT.**
15. Accroître le marketing pour faire connaître les services, les caractéristiques et les installations accessibles disponibles à l'aéroport. **ATTEINT.**

AIRPORT OF CHOICE IN ATLANTIC CANADA
AÉROPORT DE CHOIX AU CANADA ATLANTIQUE

18


Greater Moncton Roméo LeBlanc Int'l Airport / Aéroport i...
Have You Heard About Our Therapy Tailblazer Program?
During peak travel times Therapy Tailblazers roam YQM, both pre- and post-security, offering stress relief and enhancing your travel experience.
Keep an eye out for these friendly furry faces on your next trip!
Greater Moncton Roméo LeBlanc Int'l Airport / Aéroport i...
Exciting news for our furry flyers!
At YQM, we want to ensure that your journey is as smooth as possible when traveling with your pet! Our upgraded Pet Relief Area, located post-security beside the washrooms in the departures' waiting area, ensures your furry friends have a comfortable and stress-free journey. Safe travels to all our four-legged passengers!
Greater Moncton Roméo LeBlanc Int'l Airport / Aéroport i...
Let's Talk About Mental Health at YQM!
This #BellLetsTalk Day, we're proud to highlight how YQM supports mental
Show translation
AIRPORT OF CHOICE IN ATLANTIC CANADA
AÉROPORT DE CHOIX AU CANADA ATLANTIQUE

19

Greater Moncton Roméo LeBlanc Int'l Airport / Aéroport i...
At YQM, we're proud to offer the Hidden Disabilities Sunflower Lanyard Program, an initiative designed to support passengers with hidden disabilities, making their airport experience smoother and more accessible.
Show translation
Greater Moncton Roméo LeBlanc Int'l Airport / Aéroport i...
Great news, travelers! YQM has recently doubled the number of accessible parking spaces in the terminal's underground parking lot, increasing from two to four spaces. To ensure availability, please reserve in advance. Check out the details.
Show translation
ACCESSIBLE PARKING
AIRPORT OF CHOICE IN ATLANTIC CANADA
AÉROPORT DE CHOIX AU CANADA ATLANTIQUE

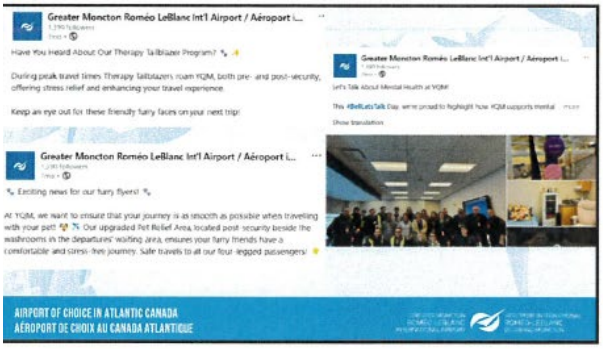
20

AUTRES QUE TIC – VOTRE AVIS
Faites-nous part de vos commentaires sur les progrès réalisés relativement aux technologies de l'information et de la communication (autres que les TIC) en 2025.
• Suggestions
• Recommandations
• Préoccupations
AIRPORT OF CHOICE IN ATLANTIC CANADA
AÉROPORT DE CHOIX AU CANADA ATLANTIQUE

21

3. APPROVISIONNEMENT EN BIENS, SERVICES ET INSTALLATIONS
AIRPORT OF CHOICE IN ATLANTIC CANADA
AÉROPORT DE CHOIX AU CANADA ATLANTIQUE

22



19

20

21

22

23

24

4. CONCEPTION ET PRESTATION DE PROGRAMMES ET SERVICES

AIRPORT OF CHOICE IN ATLANTIC CANADA
AÉROPORT DE CHOIX AU CANADA ATLANTIQUE

25

CONCEPTION ET PRESTATION - OBJECTIFS

19. Partager les ressources aux employés sur la création de programmes et de services accessibles. **ATTEINT.**
20. Créer une politique d'accessibilité pour les aéroports. **ATTEINT.**
21. Veiller à ce que la page du site web de l'aéroport consacrée à l'accessibilité soit régulièrement mise à jour. **ATTEINT.**
22. Faire connaître le programme international des lanières tournesol de Hidden Disabilities. **ATTEINT.**

AIRPORT OF CHOICE IN ATLANTIC CANADA
AÉROPORT DE CHOIX AU CANADA ATLANTIQUE

26

LANIÈRES TOURNESOL

Accessibility Features at YQM

Hidden Disabilities Sunflower Program

The Greater Moncton Roméo LeBlanc International Airport (YQM) is a proud supporter of the Sunflower! The Hidden Disabilities Sunflower is a simple tool that allows individuals to voluntarily indicate that they have a disability or condition that may not be immediately apparent. This discreet sign helps communicate that they may need a helping hand, understanding, or more time in shops, at work, on transport, or in public spaces. The program is supported by over 240 airports in more than 30 countries and 17 airlines worldwide.

Sunflower lanyards are available at our Information Desk or can be mailed to you if requested at least 7-14 days before your travel date by contacting at 506-856-5444 x 6 (Monday to Friday, excluding holidays) or via email at admin@cyqm.ca. The team at YQM is trained to recognize the Sunflower and will ask how they can assist you.

For more information on the program, visit: Hidden Disabilities Sunflower.

AIRPORT OF CHOICE IN ATLANTIC CANADA
AÉROPORT DE CHOIX AU CANADA ATLANTIQUE

27

CONCEPTION ET PRESTATION - OBJECTIFS

23. Coordonner avec les membres de l'équipe de l'aéroport l'élaboration, la promotion et la réalisation des activités et des événements de sensibilisation de la Semaine nationale de l'accessibilité chaque année. **Objectif en cours.**
24. Veiller à ce que l'accessibilité soit intégrée dans les objectifs et les plans généraux de l'aéroport, y compris les plans stratégiques et les plans de travail. **Objectif en cours.**

AIRPORT OF CHOICE IN ATLANTIC CANADA
AÉROPORT DE CHOIX AU CANADA ATLANTIQUE

28

CONCEPTION ET PRESTATION DE PROGRAMMES ET SERVICES - VOTRE AVIS

Veuillez nous faire part de vos commentaires sur les progrès réalisés relativement à la conception et à la prestation de programmes et services en 2025.

- Suggestions
- Recommandations
- Préoccupations

AIRPORT OF CHOICE IN ATLANTIC CANADA
AÉROPORT DE CHOIX AU CANADA ATLANTIQUE

29

5. TRANSPORT

AIRPORT OF CHOICE IN ATLANTIC CANADA
AÉROPORT DE CHOIX AU CANADA ATLANTIQUE

30

6. ENVIRONNEMENT BÂTI

AIRPORT OF CHOICE IN ATLANTIC CANADA
AÉROPORT DE CHOIX AU CANADA ATLANTIQUE

31

ENVIRONNEMENT BÂTI - OBJECTIFS

19. Veiller à ce que les services de téléscripteur (TTY) et de relais téléphonique fonctionnent et soient accessibles au public. **COMPLÉTÉ.**
20. Revoir/améliorer l'orientation et la signalisation afin d'améliorer l'expérience de navigation accessible. **Objectif en cours.**
21. Examiner la nécessité d'indicateurs tactiles d'attention pour les surfaces de marche dans les endroits où les espaces publics peuvent présenter un danger. **Objectif en cours.**
22. Veiller à ce que la conception à l'aéroport tienne compte des obstacles à l'accessibilité. **Objectif en cours.**

AIRPORT OF CHOICE IN ATLANTIC CANADA
AÉROPORT DE CHOIX AU CANADA ATLANTIQUE

32

ENVIRONNEMENT BÂTI - SIGNALISATION

AIRPORT OF CHOICE IN ATLANTIC CANADA
AÉROPORT DE CHOIX AU CANADA ATLANTIQUE

33

ENVIRONNEMENT BÂTI - SIGNALISATION

AIRPORT OF CHOICE IN ATLANTIC CANADA
AÉROPORT DE CHOIX AU CANADA ATLANTIQUE

34

ENVIRONNEMENT BÂTI - SIGNALISATION

AIRPORT OF CHOICE IN ATLANTIC CANADA
AÉROPORT DE CHOIX AU CANADA ATLANTIQUE

35

ENVIRONNEMENT BÂTI – VOTRE AVIS

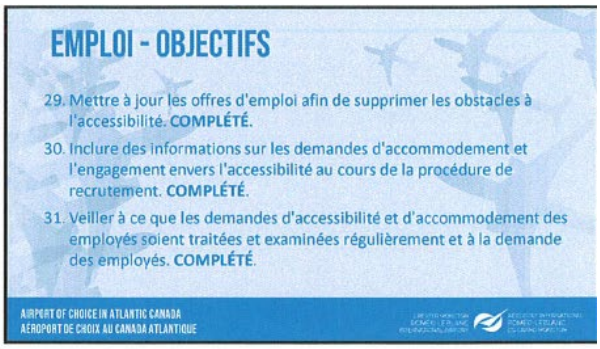
Faites-nous part de vos commentaires sur les progrès relativement à l'environnement bâti en 2025.

- Suggestions
- Recommandations
- Préoccupations

AIRPORT OF CHOICE IN ATLANTIC CANADA
AÉROPORT DE CHOIX AU CANADA ATLANTIQUE

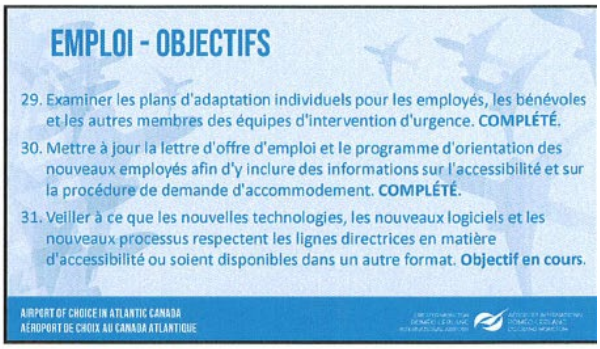
36

37

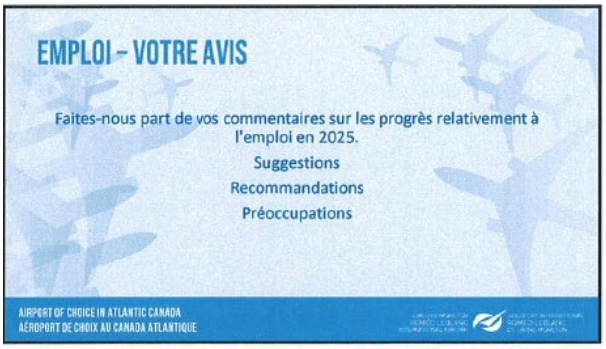


38

39



40



41

42

FORMATION – OBJECTIFS

32. Fournir des ressources et des formations sur la création d'informations et de communications accessibles à tous les créateurs de contenu. **Objectif en cours.**
33. Fournir aux employés en contact avec la clientèle une formation sur le service à la clientèle intégrant des informations sur l'accessibilité propre à l'aéroport. **Objectif en cours.**
34. Offrir aux employés la possibilité de participer à des conférences, à des formations externes et à des webinaires en ligne, afin de mieux connaître les ressources et les meilleures pratiques en matière d'accessibilité. **Objectif en cours.**

AIRPORT OF CHOICE IN ATLANTIC CANADA
AÉROPORT DE CHOIX AU CANADA ATLANTIQUE

43

OBJECTIFS

35. Fournir des formations et des ressources supplémentaires aux employés de l'aéroport, aux bénévoles, aux locataires et aux vendeurs tiers afin de les sensibiliser aux :
    - obstacles à l'accessibilité ;
    - Les programmes de l'aéroport (par exemple, le programme des lanières tournesol) et les services disponibles pour retirer ou prévenir les obstacles ;
    - Comment répondre/assister les autres de manière appropriée, en particulier les personnes qui pourraient avoir des handicaps cachés.

    Objectif en cours.

AIRPORT OF CHOICE IN ATLANTIC CANADA
AÉROPORT DE CHOIX AU CANADA ATLANTIQUE

44

FORMATION – VOTRE AVIS

Faites-nous part de vos commentaires sur les progrès relativement à la formation en 2025.

- Suggestions
- Recommandations
- Préoccupations

AIRPORT OF CHOICE IN ATLANTIC CANADA
AÉROPORT DE CHOIX AU CANADA ATLANTIQUE

45

PROCHAINES ÉTAPES

- Examiner les commentaires reçus aujourd'hui et les intégrer, dans la mesure du possible.
- Nous vous encourageons à nous faire part de vos commentaires et de vos recommandations.

AIRPORT OF CHOICE IN ATLANTIC CANADA
AÉROPORT DE CHOIX AU CANADA ATLANTIQUE

46

FORMATION – VOTRE AVIS
Faites-nous part de vos commentaires sur les progrès relativement à la formation en 2025.
• Suggestions
• Recommandations
• Préoccupations
AIRPORT OF CHOICE IN ATLANTIC CANADA
AÉROPORT DE CHOIX AU CANADA ATLANTIQUE

45

PROCHAINES ÉTAPES
• Examiner les commentaires reçus aujourd'hui et les intégrer, dans la mesure du possible.
• Nous vous encourageons à nous faire part de vos commentaires et de vos recommandations.
AIRPORT OF CHOICE IN ATLANTIC CANADA
AÉROPORT DE CHOIX AU CANADA ATLANTIQUE

46

SONDAGE SUR LES PROGRÈS RELATIFS AUX OBJECTIFS 2025
ANGLAIS
FRANÇAIS
AIRPORT OF CHOICE IN ATLANTIC CANADA
AÉROPORT DE CHOIX AU CANADA ATLANTIQUE

47

MERCI
AIRPORT OF CHOICE IN ATLANTIC CANADA
AÉROPORT DE CHOIX AU CANADA ATLANTIQUE

48