



Aéroport de  
**Charlottetown**  
Airport

## **Plan d'Accessibilité & Processus de Rétroaction**

**2024 – 2027**

<b>Document #</b>	1093
<b>Version</b>	1.1
<b>Date de publication</b>	25 juil 2024





## Table des matières

<b>1</b>	<b>Généralités .....</b>	<b>1</b>
1.1	Introduction .....	1
1.2	Lexique .....	1
1.3	Processus de rétroaction et autres formules .....	1
<b>2</b>	<b>Emploi .....</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Technologies d'information et de communication (TIC) .....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Communications (autres que les TIC) .....</b>	<b>3</b>
<b>5</b>	<b>Approvisionnement en biens, services et commodités .....</b>	<b>4</b>
<b>6</b>	<b>Conception et prestation de programmes et services .....</b>	<b>4</b>
<b>7</b>	<b>Transport.....</b>	<b>5</b>
<b>8</b>	<b>Environnement bâti .....</b>	<b>6</b>
<b>9</b>	<b>Dispositions de la Loi sur les transports au Canada (LTC) relatives à l'accessibilité .....</b>	<b>6</b>
<b>10</b>	<b>Consultations .....</b>	<b>7</b>
<b>11</b>	<b>Plan d'action en accessibilité 2024–2027.....</b>	<b>7</b>

# 1 Généralités

## 1.1 Introduction

L'autorité de l'aéroport de Charlottetown (AAC) croit qu'assurer l'accessibilité à l'aérogare est essentiel afin de favoriser l'inclusion et répondre aux divers besoins de tous les passagers. À l'AAC, nous reconnaissons l'importance de créer un environnement où chaque voyageur se sent le bienvenu, soutenu et capable de se déplacer aisément dans l'aérogare.

Dans ce plan d'accessibilité, nous présentons notre approche visant l'amélioration de l'accessibilité dans l'ensemble de l'aérogare. Il regroupe tous les éléments, de l'environnement bâti à l'information et la communication, en passant par les programmes et mesures de service à la clientèle. La création de ce plan est le fruit de notre implication auprès d'organismes communautaires représentant divers handicaps et expériences de vie.

## 1.2 Lexique

Cette section présente deux termes qui sont utilisés tout au long de ce plan. En voici la définition selon la Loi canadienne sur l'accessibilité :

**Obstacle** – Tout élément—notamment celui qui est de nature physique ou architecturale, qui est relatif à l'information, aux communications, aux comportements ou à la technologie ou qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique—qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences notamment physiques, intellectuelles, cognitives, mentales ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication ou des limitations fonctionnelles

**Handicap** – Déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société.

Voici quelques aspects essentiels à retenir quand il est question de handicaps :

- Ils peuvent varier en termes de durée; certains sont permanents, d'autres temporaires;
- Ils peuvent être épisodiques, ce qui veut dire qu'ils peuvent varier en fonction du temps;
- Certains handicaps sont visibles, tandis que d'autres sont invisibles ou cachés (ex., perte de l'ouïe ou de la vue, intellectuel, cognitif, etc.); et
- Les symptômes de handicap peuvent être de légers à sévères.

## 1.3 Processus de rétroaction et autres formules

Si vous souhaitez faire part de vos commentaires sur notre plan d'accessibilité, veuillez le faire par les méthodes mentionnées plus bas, ou en personne à l'aéroport.

La personne responsable de recevoir votre rétroaction pour le compte de l'AAC est le directeur des Affaires règlementaires. Sur réception de vos commentaires, nous accuserons réception par la même façon que nous l'avons reçue. Si vous préférez soumettre vos commentaires de façon anonyme, nous recommandons d'utiliser la page [Nous joindre](#) de notre site Web..

D'autres formats accessibles (comme sur papier, en gros caractères, en braille ou par formats électroniques compatibles avec la technologie adaptative) de ce plan d'accessibilité sont disponibles sur demande. Veuillez vous adresser à l'AAC à l'aide des méthodes indiquées plus bas.

### **Adresse postale**

Directeur des Affaires règlementaires  
250, avenue Maple Hills, Bureau 132  
Charlottetown, PE C1C 1N2

### **Téléphone**

902-566-7997

### **Courriel**

[info@flyyyg.com](mailto:info@flyyyg.com)

### **Nous joindre**

[Contact - YYG \(voleryyg.com\)](#)

**Facebook :** <https://www.facebook.com/YYGAirport/>

**Instagram :** [https://www.instagram.com/fly\\_yyg/?hl=en](https://www.instagram.com/fly_yyg/?hl=en)

**X (Twitter) :** <https://twitter.com/flyyyg?lang=en>

## **2 Emploi**

À titre d'employeur, le but de l'AAC consiste à créer un environnement où chaque personne se sent valorisée et respectée. Nous nous efforçons de célébrer la diversité et de veiller à ce que tous les employés ressentent un sentiment d'appartenance. Nous avons mis en place une politique de Diversité, Équité et Inclusion (DEI) ainsi qu'une Politique sur le harcèlement au travail et la prévention de la violence qui décrit notre engagement à abattre les obstacles en cours d'emploi à l'AAC.

Alors que notre aéroport sera en pleine expansion au cours des prochaines années, nous nous efforçons de veiller à ce que les espaces destinés aux employés soient conformes aux normes d'accessibilité, en minimisant les obstacles pour tous les employés. Au cours des dernières années, notre aéroport a eu droit à un projet de signalisation complet, qui impliquait la mise à jour de plusieurs affiches afin d'y inclure des éléments tactiles et en braille, dans le but d'améliorer l'accessibilité pour les employés comme pour les passagers.

En outre, nous comptons plusieurs projets qui portent sur l'accessibilité à l'emploi à YYG. Notre plan d'évacuation de l'aéroport comporte une section mentionnant comment les personnes avec handicap se verront assigner des moniteurs en cas d'évacuation. En outre, le personnel de l'AAC est tenu de suivre le programme de

formation à l'accessibilité en aéroport du Conseil des aéroports du Canada afin de mieux comprendre les handicaps et l'accessibilité. La formation des employés en matière de handicap est cruciale afin de favoriser l'accessibilité à l'emploi en favorisant une culture au travail qui valorise la diversité et l'inclusion. Cette formation fait en sorte que les employés de l'AAC possèdent les connaissances et les compétences nécessaires à accommoder leurs collègues avec handicap.

### **3 Technologies d'information et de communication (TIC)**

Les technologies d'information et de communication (TIC) jouent un rôle crucial afin d'assurer l'accessibilité et l'inclusion des personnes avec handicap à l'intérieur de l'aérogare. Ces technologies facilitent les divers services d'assistance comme la signalisation numérique, les sites Web accessibles et les modes alternatifs de communication, permettant aux personnes avec handicap de naviguer dans l'aérogare en toute indépendance et avec efficacité.

Afin d'assurer l'accessibilité du site Web, nous y avons intégré le widget accessiBe, qui assure la conformité avec les Lignes directrices d'accessibilité de contenu Web (WCAG). Avec sa solution à base d'IA, accessiBe optimise les fonctions du lecteur d'écran, améliore la navigation du clavier et ajuste les contrastes et la taille de police. L'incorporation de cet outil permet de favoriser l'inclusion, d'éliminer les obstacles à l'accès et d'améliorer l'expérience des utilisateurs sur notre site Web.

Conjointement avec notre site Web, nous avons instauré des politiques à l'intérieur de l'aérogare afin d'offrir des formats alternatifs d'annonces vocales. De plus, nous indiquons constamment une adresse de courriel quand nous partageons un numéro de téléphone sur diverses plateformes comme notre site Web et nos canaux de médias sociaux.

### **4 Communications (autres que les TIC)**

En plus des TIC, d'autres progrès technologiques de communication et de formation jouent aussi un rôle essentiel dans l'accessibilité et l'inclusion des personnes avec handicap à YYG.

En 2021, nous avons entrepris un projet d'envergure visant à moderniser tous les systèmes de signalisation et d'orientation dans l'ensemble de l'aérogare, en insistant sur l'amélioration générale de l'accessibilité. La signalisation et l'orientation récemment mises à jour dans l'aérogare comportent des éléments comme des pictogrammes reconnus internationalement, qui représentent des concepts et des actions de façon claire et concise, ce qui permet aux personnes, incluant celles avec obstacles cognitifs ou langagiers, de les interpréter facilement. La signalisation a été repensée afin d'y inclure des éléments en braille et tactiles à plusieurs endroits de l'aérogare. (ex., toilettes, bureaux, toilettes pour animaux, etc.) Ces solutions de signalisation tactiles et en braille favorisent l'inclusion en veillant à ce que les personnes avec handicap visuel puissent naviguer efficacement et interagir avec leur environnement immédiat.

La formation en accessibilité du personnel de l'aéroport et des transporteurs est essentielle afin de favoriser un environnement accueillant et inclusif pour tous les passagers dans l'aérogare. L'AAC fait partie d'un programme national de formation,

la Formation à l'accessibilité dans les aéroports canadiens. Le but de cette formation consiste à offrir une formation uniforme à tous les membres du personnel des aéroports du Canada sur la façon d'aider les personnes avec handicap au cours de leur passage à l'aéroport. Le programme de formation mis à jour a été introduit au début 2024 à l'intention de tout le personnel des aéroports et des transporteurs. Par la suite, il deviendra obligatoire pour le personnel de rafraichir cette formation à tous les trois ans après la session initiale, afin de veiller à ce qu'il demeure au fait des méthodes d'aide aux personnes avec handicap. Un des messages clés de cette formation est la façon de solliciter de l'information auprès d'une personne tout en respectant son mode d'aide de préférence et de ne pas supposer le type d'aide dont la personne a besoin.

Dans l'aérogare, les messages d'intérêt public sont des moyens de communication essentiels. L'AAC tente de s'assurer que tous ces messages soient de haute qualité, en langage simple, articulés clairement et livrés à un débit facilement compréhensible. De plus, les messages sont répétés et des messages préenregistrés sont utilisés dans la mesure du possible afin d'améliorer la clarté des annonces.

## **5 Approvisionnement en biens, services et commodités**

L'AAC reconnaît l'importance critique de l'accessibilité lors de l'approvisionnement en biens, services et commodités. Ainsi, chacun, sans égard à ses capacités, peut participer et profiter pleinement, tout en contribuant à prévenir l'introduction d'obstacles.

Au cours du processus d'approvisionnement, l'AAC insiste sur l'accessibilité lors de l'évaluation des biens et services devant être utilisés ou devant aider les personnes avec handicap. En tenant compte de l'accessibilité dès le départ, l'objectif de l'AAC consiste à s'approvisionner en produits et services qui améliorent l'accessibilité générale et l'utilisabilité de ses installations et programmes à l'intérieur de l'aérogare, sans introduire de nouveaux obstacles.

L'AAC veille à ce que les sous-traitants fournisseurs de service (taxis, navettes, location de véhicules, etc.) se conforment à la formation en accessibilité, qui s'avère cruciale pour maintenir l'accessibilité dans l'ensemble de nos opérations et même au-delà. Cette formation outille le personnel afin qu'il puisse répondre aux divers besoins, qu'il crée des environnements accessibles et qu'il communique efficacement avec les personnes avec handicap. Les exigences supplémentaires d'accessibilité sont stipulées dans les contrats des services en sous-traitance, selon les besoins.

## **6 Conception et prestation de programmes et services**

Les programmes et services offerts dans l'aérogare sont des éléments vitaux qui contribuent à l'expérience générale de voyage des passagers. Les initiatives de l'AAC recourent une gamme de caractéristiques et de services d'aide sur mesure afin d'accommoder divers besoins. Les services et programmes, passés comme présents, comprennent l'aide aux véhicules et avec les bagages, le programme de zoothérapie et les événements d'aviation pour autistes.



Le programme d'aide aux véhicules et d'aide avec les bagages de l'AAC peut être utilisé par tous les passagers ayant besoin d'aide du véhicule au comptoir du transporteur lors des départs, ou de l'aire des arrivées au véhicule lors des arrivées. Ce service peut être prévu d'avance par l'entremise de notre site Web ou peut être utilisé sur une base ad hoc en téléphonant à la sécurité de l'aéroport. L'aide offerte par la sécurité comprend aider les passagers avec leurs bagages, fournir un fauteuil roulant au besoin, aider le passager avec son fauteuil roulant, ou guider les passagers qui en ont besoin (par exemple, un passager non-voyant ou avec perte d'ouïe importante).

Avant la pandémie, notre aéroport offrait fièrement deux initiatives à grand impact : les programmes d'aviation pour autistes et de zoothérapie avec chien. Ces programmes étaient conçus afin d'améliorer l'accessibilité et le soutien offert aux voyageurs, particulièrement les personnes avec spectre de l'autisme ou ayant besoin d'aide émotionnelle. Malheureusement, en raison des défis posés par la pandémie, nous avons dû prendre la difficile décision de suspendre temporairement ces programmes au cours des dernières années. Toutefois, comme il est mentionné dans notre plan d'action des sections suivantes, nous tenterons de réinstaurer certains de ces programmes dans un avenir rapproché. Nous croyons fermement que ces programmes jouent un rôle essentiel dans l'amélioration de l'accessibilité et favorisent un environnement accueillant à YYG.

Au cours de l'été 2022, nous avons introduit un programme de représentant d'expérience aux passagers pendant les périodes de pointe de voyage. Ces représentants sont stationnés un peu partout dans le terminal et sont faciles à identifier dans leurs uniformes YYG distinctifs. Le but de cette initiative consiste à améliorer l'expérience offerte aux passagers et à leur apporter de l'aide au besoin. Tous les représentants suivent une formation afin d'aider les personnes avec handicap.

## **7 Transport**

À YYG, nous comprenons que l'expérience offerte aux passagers englobe plus que le vol et s'étend sur tout le cheminement du début à la fin, incluant le transport vers et depuis l'aéroport. Ainsi, nous priorisons la disponibilité des choix de transport accessible pour les passagers comme pour les employés.

Nous nous sommes associés avec des entreprises de taxi, des fournisseurs de transport et des agences de location de véhicules afin de garantir la prestation de services ou produits (ex., location de véhicules avec contrôles au volant). Chez les entreprises sous contrat avec l'AAC, nous veillons à offrir de la formation afin d'aider les passagers et les employés avec handicap. La conformité aux Règlements de transport accessible pour personnes avec handicap (ATPDR) est un élément essentiel de nos obligations contractuelles.

Nous conservons une liste active de services de transport terrestre accessibles sur notre site Web et la mettons à jour sur une base fréquente. Pour faire partie de cette liste, un fournisseur de services doit être en mesure de transporter une aide non-repliable et non-escamotable.

Nous collaborons de près avec des chauffeurs de taxi afin de veiller à ce qu'ils comprennent leurs obligations, notamment suivre la formation en accessibilité dans les aéroports canadiens, qu'ils s'abstiennent de refuser de prendre des personnes avec chien de service ou aide à la mobilité et qu'ils s'abstiennent d'imposer des frais supplémentaires, entre autres exigences. En plus de veiller à ce que les chauffeurs de taxi soient conscients de ces exigences, nous nous assurons également qu'ils soient au fait des services offerts par l'aéroport afin qu'ils puissent transmettre cette information aux passagers qu'ils transportent (ex., aire d'aisance pour animaux, aide au véhicule, etc.)

Nous avons alloué des espaces de stationnement accessibles adjacents aux accès des aires de départ et d'arrivée dans notre stationnement de courte durée afin d'offrir un accès pratique aux personnes avec handicap. De plus, à la porte des départs, nous avons mis en place une aire dédiée à l'aide au véhicule spécialement à l'intention des personnes avec handicap. Cette aire désignée est une commodité offerte aux personnes ayant besoin d'aide supplémentaire.

## **8 Environnement bâti**

L'accessibilité est une de nos principales priorités à l'aérogare, comme le démontrent nos diverses commodités. Des toilettes familiales avec barres d'appui sont disposées de façon pratique dans l'ensemble du terminal pour assurer la sécurité et le confort de tous les passagers. Des chasses d'eau, robinets et distributeurs de papier hygiénique sans contact sont en place dans les salles d'aisance de l'aérogare afin que tous les passagers puissent utiliser les toilettes de façon plus autonome. Des fauteuils sont stratégiquement disposés le long des longs corridors afin de convenir aux personnes ayant besoin d'un répit pendant leur cheminement. En outre, nous offrons deux aires d'aisances pour animaux à l'intérieur de l'aérogare : une près de la porte des arrivées et l'autre après le poste de dépistage de sécurité, près de la passerelle. Ces aires sont facilement identifiables par la signalisation comprenant des éléments tactiles et en braille.

L'AAC veille à ce que toute nouvelle construction soit conforme aux plus récents codes et normes de construction applicables (ex., Association canadienne de normalisation (CSA/ASC)/Normes d'accessibilité Canada (CSA/ASC) 8651:23 Conception accessible pour l'environnement bâti).

## **9 Dispositions de la Loi sur les transports au Canada (LTC) relatives à l'accessibilité**

L'AAC est tenue de respecter les dispositions suivantes de la Loi sur les transports au Canada (LTC) :

- Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles (REPRTA)
- Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées
  - Partie 1 – Exigences applicables aux fournisseurs de services de transport
  - Partie 4 – Exigences applicables aux exploitants de gare

## 10 Consultations

Ce plan d'accessibilité a été créé avec l'apport de quatre organismes locaux couvrant une gamme de besoins d'accessibilité et d'expériences vécues :

- Hear PEI;
- Spinal Cord Injury PEI;
- Autism PEI; et
- ResourceAbilities.

Ces organismes ont eu l'occasion de réviser la version originale de ce plan et de partager leurs commentaires en avril et mai 2024. Les organismes ont été à l'origine consultés par courriel et se sont fait offrir l'option de partager leur rétroaction par courriel, par appel téléphonique organisé par l'AAC, ou en personne dans le cadre d'une rencontre avec eux. Deux de ces organismes ont procédé à une visite de nos installations afin de documenter leurs commentaires sur le plan.

L'apport de chacun des quatre organismes a été reçu au cours de la phase de consultation et par la suite, a été évalué par l'équipe de direction de l'Autorité de l'aéroport de Charlottetown (AAC). Toutes les suggestions déjà adoptées ou dont l'implantation était déjà prévue dans le cadre de ce plan (de 2024 à 2027) ont été intégrées au contenu du plan. Les possibilités d'amélioration supplémentaire signalées dans les commentaires ont été évaluées en fonction de leur faisabilité et plusieurs d'entre elles ont été ajoutées au plan d'action qui suit. Le reste des commentaires a été conservé en vue des versions futures de ce plan.

De plus, au cours des rencontres avec les locataires de l'aéroport, nous avons discuté et partagé le plan d'accessibilité afin d'offrir à toutes les parties l'occasion de nous faire part de leur rétroaction. Cette consultation a eu lieu en avril et mai 2024.

## 11 Plan d'action en accessibilité 2024–2027

Le plan d'action de l'AAC est divisé en objectifs à court et à long terme. Les objectifs à court terme incluent les actions déjà en cours qui doivent être complétées au cours de la prochaine année (2024-2025). Les objectifs à long terme regroupent les actions dont la réalisation est prévue ou en cours dans le cadre du prochain rapport (2026-2028).

Domaine	But	Année prévue
Emploi	Compléter la formation en DEI chez tout le personnel de l'AAC afin de prioriser l'accessibilité et l'inclusion au sein de l'organisation.	2024 2025
TIC	Installer des systèmes de boucle magnétique au dessus des comptoirs d'enregistrement des transporteurs, des comptoirs d'embarquement et du Centre d'opérations de la sécurité (COS).	2025 2026 2027
TIC	Se renseigner sur les technologies destinées à améliorer le système d'appel visuel actuel.	En cours

<b>Domaine</b>	<b>But</b>	<b>Année prévue</b>
Communication	Créer une carte d'accessibilité en PDF afin de clairement indiquer l'emplacement des caractéristiques, installations et services accessibles dans l'ensemble de l'aérogare.	2024 2025
Communication	Ajouter une signalisation d'aide à l'accessibilité dans les aires publiques (toilettes, départs et arrivées).	2024 2025
Communication	Créer un article pour médias sociaux afin de mieux préparer les passagers à s'envoler et le rendre accessible sur le site Web.	2024 2025
Communication Environnement bâti	Terminer le projet d'orientation destiné à améliorer l'accessibilité à l'intérieur comme à l'extérieur de l'aérogare. Inclure la signalisation accessible des toilettes.	2024 2025
Approvisionnement	Créer une politique d'approvisionnement accessible, la faire connaître et y inclure tous les futurs appels d'offre pour des services et commodités aux passagers afin de prévenir l'introduction d'obstacles.	2024 2025
Approvisionnement	Réviser les contrats nouveaux et mis à jour afin de veiller à ce que toutes les exigences d'accessibilité y soient incluses, dans le but de prévenir l'introduction d'obstacles.	En cours
Programmes et services	Réintroduire le programme de zoothérapie avec chien afin d'améliorer l'expérience générale des passagers et offrir un soutien émotionnel aux passagers en partance.	2024 2025
Programmes et services	Fournir des trousse sensorielles à utiliser dans l'aire des départs après le dépistage de sécurité.	2024 2025
Programmes et services	Mettre en place le programme Sunflower sur les handicaps cachés afin de permettre aux personnes avec handicap de mentionner volontairement leur handicap ou problème de santé qui pourrait ne pas être apparent.	2024 2025
Programmes et services	Réintroduire le programme d'aviation pour autistes en partenariat avec l'organisme Autism Society of PEI, dans le but d'accueillir les personnes avec spectre de l'autisme et leurs familles à l'aéroport pour qu'ils vivent l'expérience des processus aéroportuaires.	2024 2025
Programmes et services	Poursuivre le programme de représentant d'expérience aux passagers afin d'aider les passagers au cours de la saison de pointe.	En cours
Transport	Mettre à jour la liste des fournisseurs de transport accessible afin de veiller à ce que	2024 2025

Domaine	But	Année prévue
	toutes les options de transport soient disponibles pour les passagers en déplacement.	
Environnement bâti	Compléter une révision universelle conjointement avec l'organisme Spinal Cord Injury PEI. Les utilisateurs en fauteuil roulant seront invités à prendre part à cette révision.	2024 2025
Environnement bâti	Ajouter un rangement désigné pour fauteuil roulant dans l'aire des départs.	2025 2026
Environnement bâti	Installer une nouvelle aire d'aisance pour animaux de compagnie dans l'agrandissement après le dépistage de sécurité afin que les personnes avec handicap qui dépendent de leur animal de service puissent facilement avoir accès aux installations nécessaires pendant leurs déplacements.	2027 2028
Environnement bâti	Veiller à ce que les toilettes publiques mises à jour ou créées au cours de l'agrandissement de l'aérogare soient accessibles et comportent des commodités sans contact afin que tous et toutes puissent utiliser les toilettes de façon plus autonome.	2027 2028
Environnement bâti	Ajouter une aire d'allaitement dans l'agrandissement après le dépistage de sécurité afin d'offrir un espace privé et confortable aux parents.	2027 2028
Environnement bâti	Créer des toilettes non-binaires dans le cadre de l'agrandissement du terminal.	2027 2028
Environnement bâti	<p>Veiller à ce que toutes les phases de l'agrandissement du terminal respectent la norme CSA/ASC B651:23 Conception accessible pour l'environnement bâti et approuver les plans d'accessibilité pour chaque phase des travaux. Parmi ces initiatives, on retrouve :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Installation d'un ascenseur</li> <li>• Installation d'un comptoir d'enregistrement accessible en fauteuil roulant</li> <li>• Installation d'indicateurs tactiles de surface et de revêtements de caoutchouc dans les escaliers</li> <li>• Installation d'une rampe accessible sur le trottoir</li> <li>• S'assurer que toutes les nouvelles toilettes sont dépourvues d'obstacles et accessibles à tous</li> </ul>	En cours