



Charlottetown
Airport
Authority

Plan d'accessibilité et processus de rétroaction

Rapport d'étape 2026

1 Généralités

Autres présentations

D'autres formats de présentation accessibles (comme les formats imprimé, en gros caractères, en braille, audio ou électronique compatibles avec la technologie adaptative) du présent Rapport d'étape du Plan d'accessibilité et processus de rétroaction sont disponibles sur demande. Veuillez vous adresser à l'Autorité de l'aéroport de Charlottetown à l'aide des méthodes indiquées ci-après :

Adresse postale



Direction du développement durable,
250, avenue Maple Hills,
bureau 132
Charlottetown, PE C1C 1N2

Courriel



Service à la clientèle

info@flyyyg.com

Téléphone



902-566-7997

Médias sociaux



[Facebook](#)

[Instagram](#)

[X](#)

Processus de rétroaction

Si vous souhaitez partager vos impressions sur la façon dont l'Autorité de l'Aéroport de Charlottetown implante son Plan d'accessibilité 2024-2027, veuillez le faire à l'aide d'une des méthodes indiquées ci-après, ou encore en personne à l'aéroport. La personne responsable de recevoir la rétroaction pour l'AAC est le directeur du développement durable. Sur réception de vos commentaires, nous en accuserons réception de la même façon que nous les avons reçus. Si vous préférez les soumettre de façon anonyme, nous vous conseillons d'utiliser la page [Nous joindre](#) de notre site Web.

Nous joindre



[Formulaire de contact](#)

2 Emploi

Initiatives d'accessibilité	Année prévue	Statut
Compléter la formation en DEI pour tout le personnel de l'AAC afin de prioriser l'accessibilité et l'inclusion au sein de l'organisation.	2024 2025	Complété tel que prévu dans le Rapport d'étape d'accessibilité 2025.

3 Information et technologies de communication (ITC)

Initiatives d'accessibilité	Année prévue	Statut
Installer des systèmes d'aide auditive sur les comptoirs des transporteurs à l'enregistrement, à l'embarquement et au Centre d'opérations de sécurité.	2025 2026 2027	En cours – Nous avons réussi à nous procurer des systèmes d'aide auditive à installer sur tous les nouveaux comptoirs d'inscription et d'embarquement, ainsi qu'au centre d'opérations de sécurité dans le cadre du projet d'agrandissement du terminal, ce qui nous a permis de surpasser l'objectif d'installer un seul de ces systèmes. L'installation de systèmes d'aide auditive aux nouveaux comptoirs d'inscription et au centre d'opérations de la sécurité est prévue pour les prochains mois. D'ici la fin 2027, nous prévoyons que tous les comptoirs d'inscription et d'embarquement en seront munis au moment où la prochaine phase d'agrandissement du terminal prendra fin.
Rechercher des technologies afin d'améliorer le système actuel de messagerie visuelle.	En cours	En cours – Nous explorons le potentiel de notre système actuel et évaluons des technologies plus robustes afin d'améliorer le système de messagerie visuelle. Ces efforts d'évaluation nous ont amenés à intégrer des améliorations au système d'annonces publiques de l'agrandissement de l'aérogare. Nous prévoyons avoir terminé en 2027.

4 Communications (autres que les ITC)

Initiatives d'accessibilité	Années prévues	Statut
Créer une carte d'accessibilité en format PDF afin d'identifier clairement l'emplacement des équipements, installations et services accessibles dans l'ensemble de l'aérogare.	2024 2025	Complété tel que prévu dans le Rapport d'étape d'accessibilité 2025.
Ajouter de la signalisation d'aide à l'accessibilité dans les aires publiques (toilettes, départs et arrivées).	2024 2025	Complété tel que prévu dans le Rapport d'étape d'accessibilité 2025.
Créer une trame narrative sociale afin de mieux préparer les passagers à s'envoler et la rendre accessible sur le site Web.	2024 2025	En cours – Nous prévoyons la compléter en même temps que l'agrandissement de l'aérogare en 2027.
Terminer le projet de signalisation destiné à améliorer l'accessibilité à l'intérieur comme à l'extérieur de l'aérogare. Inclure une signalisation accessible dans les toilettes.	2024 2025	Complété tel que prévu dans le Rapport d'étape d'accessibilité 2025. Le travail de conception en vue de la croissance future, comme l'intégration de considérations d'accessibilité dans la signalisation d'orientation, est en cours.

5 Achat de biens, services et installations

Initiatives d'accessibilité	Année prévue	Statut
Créer une politique d'achat inclusive, offrir de la sensibilisation et l'inclure dans tous les futurs appels d'offres pour des services et	2024 2025	Complété tel que prévu dans le Rapport d'étape d'accessibilité 2025.

installations destinés aux passagers afin d'éviter d'introduire des obstacles.		
Réviser les contrats nouveaux et mis à jour afin de veiller à ce que les exigences d'accessibilité y soient incluses dans le but de prévenir l'introduction d'obstacles.	En cours	En cours – Nous révisons présentement 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. Ce travail se poursuivra jusqu'à la fin 2027.

6 Conception et prestation de programmes et services

Initiatives d'accessibilité	Année prévue	Statut
Réintroduire le programme de chiens de zoothérapie afin d'améliorer l'expérience générale des passagers et offrir du soutien émotionnel aux passagers avant leur départ.	2024 2025	En cours – On s'attend à compléter cette initiative d'ici mai 2025.
Offrir des trousse sensorielles à utiliser dans le salon des départs, une fois la sécurité franchie.	2024 2025	En cours – Notre équipe a collaboré avec la Société d'autisme afin de développer des trousse sensorielles que les passagers peuvent se procurer à prix réduit. En raison de contraintes liées aux travaux de construction, ces trousse seront disponibles côté terre; une fois les travaux terminés, ils seront aussi offerts après la vérification de sécurité. Ces trousse sensorielles seront lancées dans le cadre de la Semaine de l'accessibilité dans les aéroports 2026.
Mettre en place le programme Sunflower pour handicaps invisibles afin de permettre aux personnes avec handicap de signaler qu'elles ont un	2024 2025	Complété – L'AAC fait maintenant partie du programme Sunflower pour handicaps invisibles.

handicap ou un problème de santé qui n'est pas immédiatement apparent.		
Réintroduire le programme Aviateurs autistes en partenariat avec la Société d'autisme de l'Î.-P.-É. afin d'accueillir les personnes avec trouble du spectre de l'autisme et leurs familles à l'aéroport pour qu'elles puissent faire l'expérience des processus aéroportuaires.	2024 2025	Complété tel que prévu dans le Rapport d'étape d'accessibilité 2025.
Programme de représentant en expérience des passagers afin d'aider les passagers au cours de la saison de pointe.	2024 2025	Complété tel que prévu dans le Rapport d'étape d'accessibilité 2025.
Introduire un nouveau programme de formation au traitement des passagers afin d'améliorer l'inclusion et assurer une expérience harmonieuse et positive à tous les voyageurs.		Complété tel que prévu dans le Rapport d'étape d'accessibilité 2025.

7 Transport

Initiatives d'accessibilité	Année prévue	Statut
Mettre à jour la liste des fournisseurs de transport accessible afin de veiller à ce que toutes les options soient offertes aux voyageurs de passage.	2024 2025	Complété tel que prévu dans le Rapport d'étape d'accessibilité 2025.

Inclure les fournisseurs de services de taxi dans le programme de formation à l'accessibilité dans le but de favoriser un environnement de soutien total aux passagers avec handicap.		Complété tel que prévu dans le Rapport d'étape d'accessibilité 2025.
---	--	---

8 Environnement bâti

Initiatives d'accessibilité	Année prévue	Statut
Compléter la révision universelle en collaboration avec Spinal Cord Injury PEI. Des utilisateurs de fauteuil roulant seront invités à prendre part à cette révision.	2027 2028	En cours – La fin de la révision universelle a été retardée pour après la fin des travaux d'agrandissement de l'aérogare pour nous assurer qu'elle soit effectuée sous des conditions d'opération stables plutôt qu'au cours d'une période d'opérations temporaires.
Ajouter une aire additionnelle d'entreposage de fauteuil roulant dans l'aire des départs.	2025 2026	Complété – Une aire additionnelle d'entreposage de fauteuil roulant a été créée dans la nouvelle aire des départs.
Implanter une nouvelle aire de soulagement pour animaux de compagnie dans l'agrandissement de l'aire située après la sécurité, afin que les personnes avec handicap qui ont besoin d'animaux de service puissent facilement avoir accès aux installations nécessaires pendant leurs déplacements.	2027 2028	En cours – La nouvelle aire de soulagement pour animaux de compagnie fait partie de la phase 2 de l'agrandissement de l'aérogare prévue pour entrer en opération d'ici la fin de l'année.
Veiller à ce que toutes les toilettes publiques renouvées ou créées lors de l'agrandissement du terminal soient	2026 2027 2028	En cours – Ces éléments sont inclus dans la phase de conception de l'agrandissement de l'aérogare. Le

accessibles et munies d'équipement à mains libres afin de s'assurer que tous et toutes puissent utiliser les toilettes de façon plus indépendante.		premier bloc de toilettes doit être terminé en 2026.
Inclure une aire d'allaitement dans l'agrandissement de l'aire après la sécurité afin d'offrir un espace intime et confortable aux parents.	2028	En cours – Cette initiative a été prise en considération dans la phase de conception de l'agrandissement de l'aérogare.
Créer des toilettes universelles dans le cadre de l'agrandissement de l'aérogare.	2026 2027 2028	En cours – Cette initiative est présentement prise en considération dans la phase de conception de l'agrandissement de l'aérogare. Des toilettes familiales et universelles feront partie de chacun des blocs de toilettes publiques.
Veiller à ce que toutes les phases de l'agrandissement de l'aérogare soient conformes la norme CSA B651:23 Accessible Design for the Building Environment et approuver les plans d'accessibilité de chaque phase avant d'entreprendre les travaux. Parmi ces initiatives : <ul style="list-style-type: none"> • Installer un nouvel ascenseur • Installer un comptoir d'enregistrement accessible en fauteuil roulant • Installer des indicateurs tactiles sur les surfaces piétonnières et des 	En cours	En cours – Nous veillons à ce que chaque phase de l'agrandissement soit conforme à la norme CSA B651:23 Accessible Design for the Building Environment, avant d'entreprendre les travaux.

surfaces de caoutchouc sur les marches <ul style="list-style-type: none"> • Installer une rampe accessible sur le trottoir Toutes les nouvelles toilettes seront libres d'obstacles et accessibles à tous.		
---	--	--

9 Dispositions du Règlement sur le transport des personnes handicapées de la LTC

L'AAC est tenue de se conformer aux dispositions suivantes du Règlement 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 gares

10 Renseignements sur la rétroaction

Depuis la publication du Plan d'accessibilité en juin 2024, nous avons reçu des commentaires par l'entremise du processus décrit à la section 1. Voici un sommaire de ces commentaires, ainsi que quelques détails sur comment nous en avons tenu compte.

Commentaire	Action
Date : 1 ^{er} août 2024 Méthode : Formulaire de contact en ligne Commentaire : J'apprécierais voir YYG se joindre au réseau canadien de handicaps invisibles Sunflower.	Court terme : Le chef de la direction a réagi promptement à ce commentaire par courriel afin d'en accuser réception. Long terme : L'AAC a mis en place le programme de handicaps invisibles Sunflower dès le printemps 2025.
Date : 29 juin 2026 Méthode : Formulaire de contact en ligne Sommaire de la rétroaction : Un passager a partagé des commentaires très positifs à propos de son expérience entièrement accessible et accueillante	Le chef de la direction a répondu.

<p>à YYG, l'attribuant au Plan d'accessibilité de l'aéroport. Il vantait le grand nombre d'employés, des entreprises de location de véhicule aux agents des transporteurs, qui en faisaient plus que nécessaire afin de comprendre et de répondre à ses besoins, ce qui a rendu son arrivée et son départ harmonieux et agréables. Cette expérience lui a laissé une forte impression et l'incite à revenir.</p>	
<p>Méthode : Formulaire de contact en ligne</p> <p>Sommaire de la rétroaction : Une personne nous a écrit afin de confirmer la participation de l'Aéroport de Charlottetown au programme Sunflower de handicaps invisibles et pour savoir si le personnel savait reconnaître la lanterne ou la carte. Cette personne partageait ses préoccupations à propos d'avoir du divulguer verbalement son TSA et son TDAH au cours d'interactions antérieures et nous demandait si le programme aidait le personnel à mieux comprendre et répondre à ses besoins, La personne a également offert de faire de la sensibilisation par une session potentielle si le programme ne permet qu'une reconnaissance limitée.</p>	<p>Le directeur du développement durable a répondu.</p>
<p>Date : 2 septembre 2025 Méthode : Formulaire de contact en ligne</p> <p>Sommaire de la rétroaction : Cette rétroaction signale que l'Écran des arrivées et des départs situé dans l'aire de récupération des bagages est difficile à lire en raison de son mauvais positionnement. Un écran est installé trop bas pour être lu confortablement, tandis que l'autre se trouve dans une aire à forte circulation, ce qui le rend difficile d'accès. Cette personne suggère que les rénovations futures</p>	<p>Court terme : le directeur du développement durable a répondu.</p> <p>Long terme; dans le cadre de l'agrandissement de l'aérogare, un écran supplémentaire sera ajouté dans cette aire afin d'afficher les arrivées et les départs.</p>

<p>fassent déplacer les écrans, comme en les suspendant au plafond, afin d'en améliorer la visibilité et l'accessibilité.</p>	
<p>Date : 16 décembre 2025 Méthode : Formulaire de contact en ligne</p> <p>Sommaire de la rétroaction : Cette cliente signale une expérience négative en raison des conditions climatiques difficiles dans le stationnement, notamment un dégagement de la neige inadéquat et des surfaces glissantes, qui ont rendu ses déplacements difficiles. Une fois dans l'aérogare, elle signale un manque de fauteuils accessibles et des charriots à bagage non sécuritaires comme appui.</p>	<p>Court terme : Le directeur du développement durable a répondu dans les 24 heures. Des fauteuils accessibles ont immédiatement été remplacés dans l'aire du terminal indiquée dans la rétroaction et toute la signalisation de stationnement accessible a été dégagée.</p> <p>Long terme : Nous recherchons des possibilités d'identification du stationnement accessible plus visible lors de conditions hivernales difficiles.</p>
<p>Date : 6 janvier 2026 Méthode : Formulaire de contact en ligne</p> <p>Rétroaction : L'aéroport offre-t-il le programme Sunflower de handicaps invisibles? Si oui, où puis-je me procurer une lanterne avant mon départ?</p>	<p>Le directeur du développement durable a répondu</p>
<p>Date : 4 avril 2026 Méthode : Formulaire de contact en ligne</p> <p>Sommaire de la rétroaction : Cette cliente demande si des tables à langer universelles (pour adultes) sont prévues dans les plans de rénovation et d'accessibilité de l'aérogare. Elle en souligne l'importance pour les familles dont des membres sont devenus trop grands pour les installations habituelles. Elle signale que bien que le plan d'accessibilité comporte certaines améliorations, il ne fait pas clairement mention de telles tables et elle si ces tables encouragent leur inclusion. Cette demande reflète une attente de plus en plus fréquente et de telles</p>	<p>Court terme : le directeur du développement durable a répondu.</p> <p>Long terme : Des tables à langer pour adulte seront installées du côté piste dans le cadre de l'agrandissement de l'aérogare en 2026.</p>

<p>initiatives ont été mises en place dans d'autres aéroports et sont soutenues par des normes d'accessibilité émergentes.</p>	
--	--

11 Consultations

Dans le cadre de l'engagement continu de YYG envers l'accessibilité, une version préliminaire du présent rapport et un sondage de consultation ont été partagés cette année entre le 13 et le 27 mai, afin de recueillir les commentaires de diverses organisations à propos des progrès de notre Plan d'accessibilité, de la clarté de nos communications et de tout autre obstacle involontaire à l'accessibilité dans l'aéroport. Les résultats apportent des réflexions précieuses sur nos forces et nos possibilités d'amélioration.

Les organisations de défense des droits des handicapés suivantes ont participé à titre de personnes servant de défenseurs et d'experts pour les types de handicap suivants :

Organisation	Type de handicap
Spinal Cord Injury (SCI) PEI	Handicaps physiques
Hear PEI	Handicap auditif
ResourceAbilities	Tous les handicaps
Autism Society PEI	Handicap cognitif
INCA	Handicap visuel

11.1 Sommaire des résultats du sondage de consultation sur l'accessibilité

Les organisations reconnaissent les efforts de l'aéroport envers l'accessibilité et l'intersectionnalité. La mise en œuvre du Plan d'accessibilité est considérée positive, mais une implication continue et des améliorations techniques sont recommandées.

11.2 Principaux domaines identifiés pour améliorations futures

Plusieurs organisations ont mentionné des domaines spécifiques où davantage d'amélioration permettrait une accessibilité accrue :

1. Passerelles d'embarquement des passagers
2. Visibilité du soutien à l'accessibilité
3. Journées de simulation de voyage
4. Mise à l'essai de l'équipement d'accessibilité
5. Sous-titrage des annonces

11.3 Prochaines étapes

YYG étudiera la faisabilité d'implanter les améliorations suggérées, discutera avec les intervenants des ajustements aux initiatives d'accessibilité et continuera de renforcer la formation du personnel de première ligne afin d'assurer un service inclusif aux personnes avec divers besoins d'accessibilité.

Cette rétroaction guidera le développement continu et l'implantation du Plan d'accessibilité de YYG afin de créer une expérience de voyage inclusive pour tous les passagers.