



Administration de l'Aéroport international  
de St. John's  
Plan d'accessibilité 2024-2027

---

# **Message de l'Administration de l'Aéroport international de St. John's**

L'Administration de l'Aéroport international de St. John's (« AAIJ » ou « l'Aéroport ») relie Terre-Neuve-et-Labrador au monde entier. Elle vise à offrir des services de transport aérien sûrs, efficaces et accessibles, à l'aéroport et dans la ville les plus à l'est d'Amérique du Nord.

Les personnes et la culture constituent le socle des services que nous offrons, et nous nous engageons à offrir à toutes et à tous une expérience exceptionnelle. Nos valeurs, c'est-à-dire la diversité, l'équité, l'accessibilité et l'inclusion, forment le tremplin de nos actions. La santé physique et psychologique, la sécurité et le bien-être des usagers de l'aéroport sont nos priorités.

Nous savons que l'engagement à éliminer et à prévenir les obstacles pour les personnes handicapées constitue une partie essentielle du travail nécessaire à l'inclusivité. L'un de nos principaux objectifs est d'élaborer, en matière d'accessibilité, une stratégie qui reflète notre engagement à favoriser la pleine participation et l'inclusion des personnes handicapées. Le Plan d'accessibilité 2024-2027 tiendra donc lieu, pour nos employés et nos partenaires, ainsi que d'autres parties prenantes, de document d'orientation pour aider la communauté aéroportuaire à se diversifier et à devenir plus inclusive.

Le présent plan a été soumis à l'examen de la haute direction de l'Aéroport, de l'ensemble de son personnel, de son comité sur l'accessibilité ainsi que des parties prenantes internes et de la collectivité. La direction reverra chaque année le plan d'accessibilité, le mettra à jour au moins tous les trois ans et présentera des rapports d'étape comme l'exige la loi.

Nous avons, à chaque étape de l'élaboration et de l'examen du présent plan, sollicité l'avis de personnes confrontées à des obstacles à l'accessibilité. Les avis exprimés ainsi que le présent plan nous seront utiles pour nous conformer aux lois en matière d'accessibilité et de droits de la personne ainsi que pour réaliser notre mission et respecter nos engagements en matière d'accessibilité.

# Table des matières

<b>Informations générales .....</b>	<b>1</b>
En personne .....	1
Adresse postale.....	1
Courriel.....	1
Téléphone .....	2
<b>Déclaration d'engagement en matière d'accessibilité .....</b>	<b>2</b>
<b>Informations générales .....</b>	<b>2</b>
<b>Résumé.....</b>	<b>3</b>
Principales conclusions .....	3
Avantages.....	4
Défis et risques.....	5
<b>Accessibilité de l'aéroport - Services, procédures et installations.....</b>	<b>6</b>
<b>Conformité à la Loi canadienne sur l'accessibilité et au Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées .....</b>	<b>6</b>
Politiques en matière d'accessibilité.....	6
Information et communication.....	6
Accessibilité du site Web .....	7
Commentaires du public.....	7
Urgences .....	8
Aide à l'extérieur de l'aérogare .....	8
Installations.....	9
Animaux d'assistance.....	9
Aires de soulagement pour animaux.....	10
Emploi .....	10
Formation.....	10
Transport.....	10
<b>Dispositions du règlement relatif à l'accessibilité de l'OTC .....</b>	<b>10</b>
Partie 1 : Exigences applicables aux fournisseurs de services de transport .....	10
Partie 4 : Exigences applicables aux exploitants de gares .....	10
<b>Caractéristiques d'accessibilité au-delà de la simple conformité .....</b>	<b>11</b>
Zones passagers accessibles .....	11
Visites de l'Aéroport et introduction à l'expérience aéroportuaire .....	11
Consulter pour obtenir des avis sur l'accessibilité.....	12
<b>Objectifs et mesures de détermination, de suppression et de prévention des obstacles.....</b>	<b>12</b>
Déterminer les obstacles .....	12
Supprimer et prévenir les obstacles .....	12
<i>Technologies de l'information et de la communication (TIC).....</i>	<i>13</i>

<i>Information et communication (autres que les TIC)</i> .....	15
<i>Achat de biens, de services et d'installations</i> .....	18
<i>Conception et prestation de programmes et de services</i> .....	19
<i>Transport</i> .....	20
<i>Environnement bâti</i> .....	21
<i>Emploi</i> .....	23
<i>Formation</i> .....	25
<b>Consultations</b> .....	<b>27</b>
Informations générales .....	27
Personnes et organisations directement invitées à fournir des commentaires.....	27
Déroulement des consultations sur le plan d'accessibilité .....	28
Date de la période de consultation.....	28
Promotion de la consultation et invitations à fournir des commentaires.....	28
Participation à la consultation .....	29
<b>Où trouver les politiques, plans et procédures de l'Aéroport en matière d'accessibilité</b> .....	<b>30</b>
<b>Nous joindre</b> .....	<b>31</b>
Adresse postale.....	31
Courriel.....	31
Téléphone .....	31
<b>Définitions</b> .....	<b>32</b>

## Général

Dans le cadre de notre engagement en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA), le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH), et le *Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles* (REPPTA), et conformément à notre objectif, qui est d'améliorer l'accessibilité à l'Aéroport, l'Administration de l'Aéroport international de St. John's (« AAISJ » ou « l'Aéroport ») a préparé le présent plan.

Afin de pouvoir élaborer ce plan et de déterminer les obstacles et les objectifs en matière d'accessibilité, de nombreuses parties prenantes ont été consultées, notamment les employés et partenaires de l'Aéroport, des personnes handicapées, de même que des individus ayant une expérience réelle des obstacles à l'accessibilité.

Pour demander des informations dans un autre format, donner son avis sur des questions liées à l'accessibilité ou faire une demande d'accommodement, veuillez vous adresser à l'Aéroport :

### En personne

Le personnel du centre d'information, qui se trouve au premier étage, à l'extérieur des arrivées, peut répondre aux questions et commentaires sur l'accessibilité, ou vous orienter vers la bonne personne.

### Adresse postale :

Président, Comité sur l'accessibilité  
Administration de l'Aéroport international de St. John's  
Case 1, Airport Terminal Building  
100, World Parkway  
St. John's (T.-N.-L.) A1A 5T2

### Courriel :

[accessibility@stjohnsairport.com](mailto:accessibility@stjohnsairport.com)

## **Téléphone :**

Ligne directe : 709-758-8582 Numéro sans frais : 866-758-8581, poste 1

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

L'Administration de l'Aéroport international de St. John's s'engage à offrir à toutes et à tous un environnement sûr, accueillant et accessible. Nous croyons dans les principes de l'intégration, de l'égalité des chances ainsi que de la participation et de l'accès indépendants pour les personnes handicapées. L'Aéroport continuera de veiller au respect de toutes les lois applicables en matière d'accessibilité ainsi que de prévenir et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité. La diversité, l'équité, l'accessibilité et l'inclusion forment le tremplin de nos actions.

## **Informations générales**

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* vise à offrir aux personnes handicapées un accès juste et équitable aux programmes et services, à accroître les possibilités pour ces mêmes personnes, ainsi qu'à éliminer et à prévenir, d'ici 2040, les obstacles à l'accessibilité dans les entités sous réglementation fédérale.

L'Aéroport international de St. John's est considéré comme un petit fournisseur de services de transport (FST) du secteur privé de catégorie 3 par l'Office des transports du Canada (OTC). Employant entre 10 et 100 employés, l'Aéroport est tenu de se conformer aux réglementations de l'Office des transports du Canada en matière d'accessibilité pour les aéroports de catégorie 3.

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* exige que le présent plan d'accessibilité cible les politiques, programmes, pratiques et services de l'Aéroport en se conformant aux autres réglementations ou lois pouvant s'appliquer. En tant qu'entité sous réglementation fédérale, l'Aéroport doit se conformer à la fois à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et au *Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles* de l'Office des transports du Canada.

Il doit aviser le commissaire à l'accessibilité (membre de la Commission canadienne des droits de la personne - CCDP) ainsi que l'Office des transports du Canada, dans les 48 heures suivant la publication, lorsqu'il publie chaque version

de son plan d'accessibilité (y compris une description de son processus de rétroaction et du rapport d'étape, le cas échéant).

L'avis de publication doit inclure :

- le lien vers l'adresse URL du plan;
- ou, pour les petits fournisseurs de services de transport qui n'informent pas le public au moyen d'une plateforme numérique, les adresses des bureaux accessibles au public où celui-ci peut consulter le plan d'accessibilité.

Les petits fournisseurs de services de transport doivent envoyer leur avis à l'OTC à l'adresse suivante : [OTC.REPRTA-ATPRR.CTA@otc-cta.gc.ca](mailto:OTC.REPRTA-ATPRR.CTA@otc-cta.gc.ca).

## Résumé

En mars 2024, l'Administration de l'Aéroport international de St. John's a engagé le cabinet Human Space pour l'aider à revoir ses politiques, procédures et plans en matière d'accessibilité. Il s'agissait également de rédiger un plan d'accessibilité ainsi que d'établir des buts et objectifs mesurables. L'analyse comprenait un examen des politiques et procédures liées à l'accessibilité, des plans de conception de l'environnement bâti, un examen initial de l'accessibilité des installations et des entrevues avec des employés de l'aéroport et les principales personnes-ressources. Il s'agissait de plus, dans la mesure du possible, d'obtenir l'avis de personnes ayant une expérience réelle des obstacles en matière d'accessibilité.

## Principales conclusions

Mieux définir le rôle d'une personne-ressource en matière d'accessibilité permettrait de faire en sorte que les employés de l'aéroport se conforment à la Loi canadienne sur l'accessibilité et au Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées, connaissent les politiques et procédures de l'Aéroport et appliquent les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité.

Renforcer le rôle du comité sur l'accessibilité et avoir une personne-ressource contribuerait à sensibiliser les employés et le public ainsi qu'à confirmer la question de l'accessibilité comme étant une priorité.

Les entrevues ont permis d'obtenir des avis sur les processus à mettre en place pour :

- informer les voyageurs et les employés au sujet des dispositifs et services d'accessibilité actuels et prévus;
- continuer à obtenir l'avis de la communauté des personnes handicapées et à collaborer avec elle;
- être davantage conscient des obstacles aux possibilités d'emploi pour les personnes handicapées afin de les éliminer;
- établir et maintenir des lignes directrices en matière d'accessibilité pour les différents services de l'Aéroport ainsi que pour les partenaires de ce dernier, afin de pouvoir obtenir des biens, des services et des installations accessibles.

### **Avantages**

- Leadership et soutien de la part de la haute direction et des décideurs pour la réalisation des objectifs en matière d'accessibilité, de diversité et d'inclusion.
- Attitude positive, à tous les niveaux de la direction et du personnel, pour veiller à l'accessibilité et à l'inclusion dans les services et installations de l'Aéroport.
- Initiatives en place pour veiller au respect de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et au *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*, notamment :
  - Mises à jour liées au service à la clientèle et aux informations destinées au public pour informer au sujet des dispositifs et services en matière d'accessibilité (à la fois en ligne et à l'aéroport même);
  - Mises à jour et nouvelle formation liées au processus de rétroaction sur l'accessibilité de l'aéroport (y compris la création et l'annonce d'une adresse courriel dédiée et l'actualisation de la formation des employés ainsi que du personnel du centre d'accueil sur la façon de recevoir et de traiter les commentaires sur l'accessibilité);
  - Mises à jour prévues de la formation sur la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (avec formation spécifique pour les employés et les équipes de direction de l'aéroport);
  - Plans visant à accroître les consultations avec les partenaires de l'aéroport et des organismes (afin de pouvoir obtenir des commentaires et assurer une collaboration continue au sujet des plans des installations de



l'aéroport, du contenu de la page du site Web sur l'accessibilité ainsi que des procédures liées à l'accessibilité).

- De nombreuses initiatives sont en place pour veiller à l'application de pratiques exemplaires en matière d'accessibilité :
  - Création d'un dossier de ressources sur l'accessibilité afin que les employés puissent avoir accès à des outils et des ressources pratiques pour créer des programmes, des services et des installations;
  - Collaboration et consultation d'organisations de personnes handicapées et de personnes ayant une expérience réelle des obstacles à l'accessibilité;
  - Initiatives et plans visant à faire évoluer la culture au travail pour que toutes les décisions et mesures tiennent compte des exigences en matière d'accessibilité.

## Défis et risques

Les aspects suivants constituent pour l'Aéroport, des défis ou des risques en matière d'accessibilité :

- Nécessité pour chaque service d'avoir un budget et des ressources dédiés à l'amélioration de l'accessibilité et pour répondre aux priorités du Plan d'accessibilité;
- Nécessité d'agir de façon claire et visible pour faire de l'accessibilité une priorité (p. ex., marketing et promotion, possibilités d'emploi et de formation, participation à la Semaine nationale de l'accessibilité et autres initiatives);
- Nécessité, pour les employés, les partenaires, les fournisseurs tiers, les locataires et les sous-traitants de l'Aéroport, d'avoir une communication cohérente et d'offrir des services accessibles relativement à ce qui suit :
  - Niveau de sensibilisation aux obstacles à l'accessibilité
  - Exigences de conformité à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et au *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*;
  - Politiques et procédures en matière d'accessibilité;
  - Disponibilité et utilisation des ressources, des services et des soutiens en matière d'accessibilité à l'Aéroport.

## **Accessibilité de l'aéroport - Services, procédures et installations**

L'Aéroport s'engage à respecter l'ensemble des exigences et des délais imposés par la Loi canadienne sur l'accessibilité et le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées. Il s'agit d'élaborer des politiques et des procédures pour le service à la clientèle; d'élaborer, de publier et de mettre à jour le plan d'accessibilité; et de fournir des rapports d'étape.

Les politiques ainsi que le contenu du site Web de l'Aéroport sont fournis dans un format accessible et disponibles dans d'autres formats (sur demande). Pour savoir comment accéder aux services et installations de l'Aéroport, consultez la page [Accessibilité](#) du site Web.

## **Conformité à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et au *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées***

L'Aéroport a mis en place les éléments suivants pour veiller au respect de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*.

### **Politiques en matière d'accessibilité**

Les politiques de l'Aéroport en matière d'accessibilité, pour les services publics, les procédures et les installations, sont présentées sur la page [Accessibilité](#) du site Web. Les informations comprennent une déclaration d'engagement, une description des services accessibles ainsi que des coordonnées pour les demandes de renseignements et d'accommodement. Ces informations peuvent être fournies dans d'autres formats, sur demande.

### **Information et communication**

L'Aéroport s'engage à ce que son site Web et toutes les informations destinées au public soient fournis dans un format accessible et disponibles dans d'autres formats, sur demande.

## **Accessibilité du site Web**

L'accessibilité du site Web est vérifiée régulièrement de façon automatisée pour s'assurer qu'il respecte le niveau de conformité AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.1. Les problèmes déterminés en matière d'accessibilité sont rapidement résolus.

Les fournisseurs tiers qui s'occupent du site Web doivent s'engager à respecter les Règles pour l'accessibilité des contenus Web.

La question de l'accessibilité est également prise en compte lors de l'achat de bornes ou de l'approbation des bornes des fournisseurs. Le comité sur l'accessibilité et des experts en la matière examinent les propositions de nouvelles bornes devant être achetées par l'aéroport ou les fournisseurs afin qu'elles répondent aux exigences en matière d'accessibilité. Cela comprend les bornes de stationnement et les bornes d'enregistrement des compagnies aériennes.

Le personnel des compagnies aériennes peut diffuser des messages publics et des renseignements sur l'état des aéronefs sous forme audio et visuelle et dans les deux langues officielles.

## **Commentaires du public**

Le public peut faire des commentaires à l'aide du formulaire et en suivant le processus qui se trouvent sur le site Web de l'Aéroport, ainsi que sur demande. (<https://stjohnsairport.com/contact/customer-feedback-form/>)

L'Aéroport fera un suivi avec le format qui a été utilisé pour envoyer les commentaires ou selon le format préféré de la personne, sauf pour les commentaires anonymes.

Afin de pouvoir améliorer les services accessibles et inclusifs, les employés de l'Aéroport et le personnel du centre d'accueil connaissent les procédures pour recevoir des commentaires et y donner suite.

Le travail de sensibilisation du public ainsi que la consultation de personnes ayant une expérience réelle des obstacles à l'accessibilité (personnes sourdes et malentendantes, handicapées, neurodivergentes ou de soutien) se poursuivent.

Il est prévu de consulter davantage le public (p. ex., offrir plus de moyens pour faire des commentaires, davantage sensibiliser, avoir des périodes de consultation plus longues) lors de la mise à jour des plans d'accessibilité et des rapports d'étape.

## **Urgences**

Pour toute question liée à la sécurité, les visiteurs doivent composer le 709-758-8500 (ligne téléphonique automatisée) puis appuyer sur le 7 lorsqu'ils y sont invités.

Des plans d'hébergement ainsi que des procédures d'urgence et d'évacuation sont en place pour les employés qui demandent de l'aide. Les informations relatives aux situations d'urgence et à la sécurité, qui sont destinées au public ainsi qu'aux employés et aux sous-traitants, sont en train d'être mises à jour pour les rendre accessibles et pour être disponibles sur demande.

Les informations liées aux urgences, à la sûreté et à la sécurité sont diffusées dans toute l'aérogare en format sonore. Le système d'alarme incendie de l'aérogare émet à la fois des signaux sonores et visuels.

## **Aide à l'extérieur de l'aérogare**

Le programme d'aide à l'extérieur de l'aérogare fait partie de la procédure 3000-SOR-021.001 (sécurité et réponse opérationnelles).

Cette aide est offerte à tout moment lorsque l'aéroport est opérationnel. Une aide est fournie pour se rendre de l'extérieur de l'aérogare jusqu'aux comptoirs des compagnies aériennes, pour les fauteuils roulants, les aides à la mobilité et les bagages. Un guide peut également être mis à disposition des personnes qui le demandent.

Pour les passagers en partance, les véhicules peuvent se garer dans la place de stationnement accessible, près des départs. Cette place est indiquée à l'aide d'un panneau. Les passagers en partance peuvent demander un fauteuil roulant :

- directement auprès de la compagnie aérienne avec laquelle ils voyagent;
- auprès de la sécurité de l'aéroport à l'aide du formulaire de demande qui se trouve sur le site Web de l'Aéroport [Accessibilité | L'Aéroport international de St. John's \(aeroportdestjohns.com\)](https://www.aeroportdestjohns.com), ou en appelant la sécurité au 709-758-

8510. Le personnel de sécurité responsable de l'aide à l'extérieur de l'aérogare suit une formation supplémentaire sur la manière de fournir une aide aux personnes handicapées.

Pour les passagers qui arrivent, les compagnies aériennes fournissent des fauteuils roulants aux passagers qui le demandent.

### **Installations**

L'Aéroport examine les récents rapports de vérification de l'environnement bâti, y compris les observations sur l'accessibilité des installations à l'aéroport. Il s'agit notamment d'un récent rapport de 2024 présentant les problèmes d'accessibilité et des recommandations relatives à la norme CSA/ASC B651-18 (Conception accessible pour l'environnement bâti) ainsi qu'à des exigences techniques du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées.

### **Animaux d'assistance**

L'Aéroport accueille dans toutes ses installations ouvertes au public les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance.

Les employés reçoivent une formation liée aux personnes handicapées nécessitant un chien-guide ou un autre animal d'assistance.

Les passagers et visiteurs accompagnés d'un animal d'assistance doivent respecter les règles de l'aéroport. Les animaux d'assistance doivent toujours être tenus en laisse, et leurs propriétaires ne doivent jamais les laisser sans surveillance.

Le propriétaire d'un animal d'assistance doit pouvoir fournir les renseignements d'identification de son animal si on les lui demande. Les employés de l'Aéroport peuvent demander à un professionnel de la santé autorisé des documents confirmant que la personne a besoin d'un animal d'assistance en raison de son handicap.

Pour connaître les règles et règlements des compagnies aériennes relatifs aux animaux d'assistance, aux animaux de soutien ou aux animaux de compagnie, les voyageurs doivent se renseigner auprès de chacune d'elles.

## **Aires de soulagement pour animaux**

L'Aéroport met à disposition des voyageurs plusieurs aires de soulagement pour animaux d'assistance ou de compagnie. Ces aires sont situées à l'extérieur, près de l'entrée principale, ainsi qu'à l'intérieur de l'aérogare, entre les portes 7 et 9). Ces aires sont signalées.

## **Emploi**

Les pratiques de l'aéroport en matière d'emploi ont été mises à jour afin de créer des procédures favorisant l'accès au recrutement, à l'embauche, à la rétention, au perfectionnement et aux demandes d'accommodements.

## **Formation**

Les employés du service à la clientèle de l'aéroport ont tous suivi une formation liée notamment à l'accessibilité et aux accommodements, y compris sur les appareils et accessoires fonctionnels.

## **Transport**

Les accords entre l'Aéroport et les fournisseurs de transport terrestre tiers contiennent un engagement à fournir, sur demande, un moyen de transport accessible sans frais supplémentaires pour les usagers.

# **Dispositions du règlement relatif à l'accessibilité de l'OTC**

Les dispositions suivantes s'appliquent à l'Aéroport.

## **Partie 1 : Exigences applicables aux fournisseurs de services de transport**

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

## **Partie 4 : Exigences applicables aux exploitants de gares**

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

L'Aéroport s'assure de respecter chacune de ces exigences, voire d'aller au-delà.

## Caractéristiques d'accessibilité au-delà de la simple conformité

En matière d'accessibilité, l'Aéroport a atteint de nombreux objectifs qui vont au-delà de la simple conformité.

### Zones passagers accessibles

Le personnel de l'Aéroport inspecte chaque mois les différentes zones de l'aérogare pour pouvoir améliorer chaque aspect de l'expérience des voyageurs. Les dispositifs d'accessibilité sont vérifiés lors de ces inspections et sont abordés lors des discussions de suivi sur la gestion et l'accessibilité, en fonction des besoins.

En ce qui concerne l'accessibilité, les caractéristiques, services et installations actuels sont les suivants :

- Les points d'accès à Internet comportent des sièges, un éclairage et une signalisation accessibles.
- Il y a des bornes de recharge accessibles dans la salle d'embarquement.
- Des guichets automatiques accessibles sont mis à disposition des voyageurs dans l'aérogare : deux au rez-de-chaussée, dans l'atrium, entre l'escalier mécanique et Jellybean Harbour; et le troisième dans la salle d'embarquement, en face de la porte 9.
- Les voyageurs ayant besoin d'un endroit calme peuvent se rendre dans la salle de recueillement accessible qui est mise à leur disposition.
- Des messages en braille continuent d'être ajoutés à la signalétique de l'Aéroport, dans toutes les zones réservées aux passagers, y compris les toilettes et les zones sous réglementation.

### Visites de l'Aéroport et introduction à l'expérience aéroportuaire

- En 2022, en partenariat avec l'Autism Society of Newfoundland and Labrador, l'Aéroport international de St John's a créé des initiatives sensorielles pour permettre aux voyageurs de découvrir ses installations. Une histoire intitulée *My Airport Journey* a ainsi été créée pour décrire l'expérience aéroportuaire, depuis le premier pas dans l'aérogare jusqu'à l'embarquement dans l'avion.
- Des visites de l'aéroport en personne peuvent être organisées sur demande. Pour en savoir plus ou pour réserver une visite, veuillez composer le 709-758-8756 ou envoyer un courriel à [accessibility@stjohnsairport.com](mailto:accessibility@stjohnsairport.com).

## Consulter pour obtenir des avis sur l'accessibilité

- Afin que le passage des voyageurs à l'Aéroport soit des plus agréables, nous consultons les usagers et les visiteurs de différentes manières, notamment avec un **sondage sur la qualité des services aéroportuaires**, qui mesure chaque trimestre le niveau de satisfaction des passagers relativement à 36 aspects (y compris les stationnements, les temps d'attente à la sécurité, la propreté et l'expérience générale à l'aérogare).
- L'Aéroport a retenu les services du cabinet Human Space pour déterminer son niveau de conformité à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et au *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*. Human Space a également aidé l'Aéroport à mettre à jour ses politiques, ses procédures et son plan d'accessibilité.
- Il vérifie régulièrement le niveau d'accessibilité de son site Web, notamment à l'aide d'un outil automatisé qui en détermine l'accessibilité en fonction des Règles pour l'accessibilité des contenus Web et donc les obstacles à supprimer.

## Objectifs et mesures de détermination, de suppression et de prévention des obstacles

Les responsables des initiatives en matière d'accessibilité, à l'Aéroport, utilisent diverses mesures pour déterminer, supprimer et prévenir les obstacles à l'accessibilité ainsi que pour déterminer les objectifs à inclure dans le présent plan.

### Déterminer les obstacles

Afin de respecter, voire dépasser, les exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*, l'Aéroport travaille avec la haute direction pour recueillir les commentaires du public et des employés et y donner suite. Les avis exprimés aident à établir des priorités pour améliorer l'accessibilité et l'inclusion. L'Aéroport veille à ce que son travail de consultation cible également les personnes handicapées.

### Supprimer et prévenir les obstacles

Grâce aux commentaires des parties prenantes et à la consultation de personnes ayant une expérience réelle des obstacles à l'accessibilité, la direction et le



personnel de l’Aéroport ont établi un certain nombre d’objectifs et d’actions pour éliminer et prévenir les obstacles à l’accessibilité dans ses politiques, programmes, pratiques et services.

Les principales personnes-ressources de l’Aéroport, c’est-à-dire les responsables des actions indiquées dans les tableaux ci-dessous, sont chargées de veiller à ce que les exigences de la *Loi canadienne sur l’accessibilité* et les objectifs et initiatives établis par l’Aéroport en matière d’accessibilité soient mis en œuvre conformément aux délais exigés par ladite loi et établis par l’Aéroport lui-même.

### Technologies de l’information et de la communication (TIC)

L’Aéroport s’engage à rendre l’information et les communications accessibles aux personnes handicapées. Il s’engage notamment à ce que l’information imprimée et en ligne soit accessible aux employés et au public, y compris l’information sur les urgences et la sécurité et le contenu du site Web. L’Aéroport s’engage également à tout faire pour fournir l’information selon les formats demandés par les personnes handicapées.

Objectif en matière d’accessibilité	Responsable	Date d’achèvement ciblée
Créer à l’intention des employés un dossier contenant des ressources sur l’accessibilité afin de savoir comment offrir des informations dans des formats accessibles (p. ex., documents Word, PowerPoint et PDF accessibles et rédigés dans un langage clair et adapté).	TI (création du dossier), Développement commercial et marketing (DCM) et chacun des services (mises à jour du contenu)	Septembre 2024 (création initiale du dossier), régulièrement par la suite (pour les mises à jour du contenu)
Publier le plan d’accessibilité en ligne, en s’assurant que chaque version respecte le niveau de conformité AA des Règles pour l’accessibilité des contenus Web 2.1 (ou la	TI, DCM	Mai 2024, avec mises à jour

Objectif en matière d'accessibilité	Responsable	Date d'achèvement ciblée
version la plus récente de ces règles à la fois en anglais et en français).		annuelles, obligatoire
S'assurer que le niveau d'accessibilité du site Web de l'Aéroport est régulièrement mis à jour pour respecter le niveau de conformité AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.1 (ou la version la plus récente de ces règles à la fois en anglais et en français).	TI, DCM	Travail continu, avec vérifications mensuelles automatisées
Veiller à ce que le calendrier relatif à la préparation des documents destinés au public prévoie l'examen de l'accessibilité du contenu (p. ex., rapports annuels).	DCM	Septembre 2024
<p>S'assurer que les conditions du processus d'achat de nouveaux logiciels (destinés aux employés ou au public) comprennent dans la mesure du possible des exigences en matière d'accessibilité.</p> <p>Veiller à ce qu'il y ait des procédures d'accommodement ou d'autres types de format pour fournir un accès similaire lorsque l'accessibilité aux logiciels n'est pas possible.</p>	TI	Travail continu
S'assurer que le sous-titrage codé est disponible pour les vidéos qui sont publiées en ligne pour le public, dans les langues du contenu original.	DCM	Travail continu
S'assurer que les textes de remplacement sont disponibles pour les contenus en ligne destinés	DCM	Travail continu

Objectif en matière d'accessibilité	Responsable	Date d'achèvement ciblée
au public, dans les langues utilisées dans le contenu original.		
Veiller à ce que les annonces d'urgence, de sûreté et de sécurité soient diffusées en format audio et visuel clair et accessible	TI	Décembre 2024
Revoir l'accessibilité du système de sonorisation, du système sonore, du système d'affichage des renseignements sur les vols et du système d'affichage numérique pour s'assurer que les annonces et les informations sonores et textuelles sont claires.	TI, DCM	Mars 2025
Revoir le contenu, la fréquence, le volume et la clarté des annonces préenregistrées et automatisées afin de déterminer les obstacles à l'accessibilité.	TI, DCM	Mars 2025
Supprimer les obstacles à l'accessibilité liés aux annonces préenregistrées et automatisées.	TI, DCM	Décembre 2025

### Information et communication (autres que les TIC)

La direction et le personnel de l'Aéroport s'engagent à revoir chaque année le plan d'accessibilité pour améliorer l'accessibilité, la diversité et l'inclusion ainsi qu'atteindre les objectifs en matière d'accessibilité, de même que pour produire des rapports d'étape précis lorsque cela est nécessaire.

Les politiques comportant des obstacles à l'accessibilité, à la diversité et à l'inclusion seront de plus revues pour éliminer les obstacles en question.

<b>Objectif en matière d’accessibilité</b>	<b>Responsable</b>	<b>Date d’achèvement ciblée</b>
Fournir aux employés en contact direct avec les clients certaines ressources pour les aider à répondre aux demandes d’information dans différents formats.	DCM	Septembre 2024
Veiller à ce que la déclaration d’engagement de l’Aéroport en matière d’accessibilité soit diffusée auprès de l’ensemble du personnel ainsi que du public.	DCM	Septembre 2024
Veiller à ce que les plans d’évacuation d’urgence des installations soient en place et disponibles dans un format accessible aux employés et aux membres du public.	Intervention et planification d’urgence	Décembre 2024
Revoir les politiques et procédures en fonction des exigences en matière d’accessibilité, de diversité et d’inclusion, puis élaborer et mettre en œuvre des plans d’action pour supprimer les obstacles.	Principale responsable de la protection de la vie privée	Travail continu, au moment de la création ou de la mise à jour des politiques et des procédures
Revoir et mettre à jour régulièrement l’état des objectifs du plan d’accessibilité de l’Aéroport.	Comité sur l’accessibilité	Au moins chaque année
Mettre à jour le plan d’accessibilité de l’Aéroport au moins tous les trois ans, et	Comité sur l’accessibilité	Mai 2024, mai 2027,

Objectif en matière d'accessibilité	Responsable	Date d'achèvement ciblée
informer les régulateurs lorsque chaque mise à jour est publiée.		selon les besoins
Fournir des rapports d'étape sur les objectifs du plan d'accessibilité, selon les délais fixés par la loi, et informer les régulateurs lorsque ces rapports sont mis à jour.	Comité sur l'accessibilité	Chaque année, lors des années intermédiaires avec le plan d'accessibilité, 2025, 2026, selon les besoins
Accroître les efforts de promotion pour faire connaître les services, caractéristiques et installations accessibles à l'Aéroport. Revoir la signalétique, le contenu de la page <i>Accessibilité</i> du site Web ainsi que la formation des employés sur la communication des services d'accessibilité (p. ex., accès plus rapide à la file d'attente à la sécurité, salle de recueillement accessible, aires de soulagement pour animaux de compagnie, visite de l'aéroport sur demande)	DCM	Mars 2025 et travail continu
Faire en sorte que chaque service de l'Aéroport participe au travail du comité sur l'accessibilité.	Haute direction (HD)	Travail continu
Revoir les directives relatives à l'image de marque pour que les critères en matière d'accessibilité soient inclus et mis à jour lorsque cela est nécessaire.	DCM	Décembre 2025

Objectif en matière d'accessibilité	Responsable	Date d'achèvement ciblée
Créer des initiatives et des procédures liées aux produits sans parfum, si possible (p. ex., politique pour un milieu de travail sans parfum, lignes directrices relatives aux services de nettoyage sous contrat avec des produits sans parfum).	Haute direction	Juin 2025

### Achat de biens, de services et d'installations

L'Aéroport s'engage, dans la mesure du possible, à prendre en compte l'accessibilité des biens, des services et des installations lors du processus d'approvisionnement. Les exigences en matière d'accessibilité feront partie des appels d'offres, des contrats de service et des autres documents liés à l'approvisionnement.

Objectif en matière d'accessibilité	Responsable	Date d'achèvement ciblée
Revoir les nouveaux accords juridiques liés à l'achat de biens, de services et d'installations accessibles, pour veiller à ce que la formulation et les procédures en lien avec les exigences en matière d'accessibilité soient claires.	Haute direction	Travail continu, au moment de la création ou de la mise à jour des accords
Veiller à ce que la mise à jour du plan d'approvisionnement et d'achats comprenne des exigences en matière d'accessibilité.	Haute direction	Décembre 2025
Veiller à ce que les fournisseurs tiers, les locataires et les entrepreneurs respectent les engagements à fournir des services accessibles.	Haute direction	Septembre 2024 et

Objectif en matière d'accessibilité	Responsable	Date d'achèvement ciblée
Revoir les engagements en matière d'accessibilité avant le renouvellement des accords et des contrats, ainsi que lors de contrôles aléatoires.		travail continu

### Conception et prestation de programmes et de services

L'Aéroport s'engage à fournir ses programmes et services de manière à respecter la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Il s'engage de plus à offrir aux personnes handicapées des services intégrés et équitables et un accès à ses biens et services, dans les mêmes endroits et de la même manière que pour les autres membres du public.

Objectif en matière d'accessibilité	Responsable	Date d'achèvement ciblée
Faire un travail de coordination avec les différents services de l'Aéroport et collaborer avec les personnes-ressources locales pour créer, promouvoir et organiser chaque année des activités de sensibilisation à la Semaine nationale de l'accessibilité.	Comité sur l'accessibilité, DCM	Travail continu, avec prestation du programme chaque année, pendant la Semaine nationale de l'accessibilité.
S'assurer que la page <i>Accessibilité</i> du site Web de l'Aéroport (et tout autre contenu en ligne, le cas échéant) est mise à jour régulièrement.	DCM	Travail continu

Objectif en matière d'accessibilité	Responsable	Date d'achèvement ciblée
Revoir la portée du travail et l'objet d'un nouveau groupe consultatif communautaire des parties prenantes.	DCM	Décembre 2024
Créer à l'intention des voyageurs du contenu accessible au sujet des choses auxquelles il faut s'attendre afin que le public comprenne mieux le processus de voyage et les services d'aide qui sont offerts.	DCM	Décembre 2026
Envisager d'offrir aux voyageurs ayant un handicap invisible différentes façons d'indiquer discrètement qu'ils ont besoin d'aide ou plus de temps pour faire certaines tâches lors de leur passage à l'Aéroport (p. ex., programme « Hidden Disabilities Sunflower »).	Comité sur l'accessibilité	Juin 2025
Envisager certaines options générales pour les personnes malvoyantes (p. ex., options GPS, Be My Eyes).	Comité sur l'accessibilité	Décembre 2025
Envisager certaines options générales pour les personnes sourdes ou malentendantes (p. ex., annonces en langue des signes, annonce des changements liés aux renseignements sur les vols à l'aide de différents moyens, Services de relais vidéo).	Comité sur l'accessibilité	Décembre 2025

## Transport

L'Aéroport s'engage à faire en sorte que les transports qu'il gère soient accessibles sur demande. La gestion des transports ne fait cependant pas



actuellement partie de ses activités d'exploitation. Les tiers qui fournissent des services de transport terrestre sont tenus de fournir des services accessibles, comme il est prévu dans les accords applicables.

Objectif en matière d'accessibilité	Responsable	Date d'achèvement ciblée
S. O.		

### Environnement bâti

L'Aéroport s'engage, dans la mesure du possible, à ce que les environnements bâtis nouveaux ou réaménagés soient conçus de manière à prendre en compte les exigences de prévention ou de suppression des obstacles.

Objectif en matière d'accessibilité	Responsable	Date d'achèvement ciblée
<p>Améliorer l'orientation et la signalétique pour offrir une expérience plus accessible à l'Aéroport.</p> <p>Revoir les panneaux aux entrées et aux sorties de l'Aéroport depuis les routes principales.</p>	Infrastructure	Décembre 2025
S'assurer que les tél'imprimeurs et les services de relais fonctionnent bien.	TIC	Travail continu
Installer des indicateurs tactiles dans les endroits présentant des risques.	Infrastructure	Travail continu, dans certaines zones nouvelles ou réaménagées
S'assurer que chaque proposition en matière de conception prévoit un examen de l'accessibilité, notamment pour les examens incluant des	Infrastructure	Travail continu

<b>Objectif en matière d'accessibilité</b>	<b>Responsable</b>	<b>Date d'achèvement ciblée</b>
<p>personnes ayant une expérience réelle des obstacles à l'accessibilité.</p> <p>Effectuer des examens selon les normes actuelles et prévues, selon les besoins (p. ex., NBC 2020, CSA B651-18, B651-23).</p>		
<p>Consulter le manuel de conception pour les locataires de l'Aéroport afin de bien prendre en compte les lignes directrices en matière d'accessibilité.</p>	Infrastructure	Décembre 2024
<p>S'assurer que l'aérogare comporte des sièges accessibles désignés ainsi qu'une zone de transfert accessible. Il s'agit des sièges dans les espaces publics et aux portes d'embarquement, dans les aires proches du personnel ainsi qu'à proximité des écrans.</p>	Infrastructure	Septembre 2024
<p>Revoir le plan de rénovation des stationnements publics de courte et de longue durée et pour les véhicules de location afin de veiller à la prise en compte des exigences en matière d'accessibilité (p. ex., rampe accessible uniquement (sans marche), à ce que les bornes soient accessibles, à ce qu'il y ait plus de places pour les véhicules de location accessibles, à ce qu'il y ait des sièges accessibles, à ce que les obstacles temporaires soient déterminés, et à ce qu'il y ait un système de communication à double sens d'urgence dans les stationnements.</p>	Infrastructure	Octobre 2025
<p>Ajouter des éléments tactiles (braille ou lettres en relief) dans toutes les zones de signalisation.</p>	Infrastructure	Travail continu

<b>Objectif en matière d'accessibilité</b>	<b>Responsable</b>	<b>Date d'achèvement ciblée</b>
Mettre en œuvre les recommandations relatives à l'accessibilité des toilettes (p. ex., barres d'appui aux urinoirs), lorsque cela est possible.	Infrastructure	Décembre 2025
Intégrer les recommandations de conception universelle dans les priorités de planification et d'aménagement des toilettes nouvelles et à rénover.	Infrastructure	Travail continu
Vérifier les comptoirs du service à la clientèle et d'enregistrement dans tout l'aéroport afin de déterminer les endroits où des comptoirs accessibles peuvent être nécessaires.	Infrastructure	Juillet 2025
Veiller à ce que les priorités de planification et d'aménagement portent notamment sur les comptoirs accessibles (p. ex., exigences pour les locataires, comme les agences de location de voitures et les comptoirs de restauration).	Infrastructure	Travail continu
Veiller à ce que le personnel de l'Aéroport et les équipes d'entretien et de sécurité sous contrat sachent qu'il faut déterminer, supprimer et prévenir les obstacles temporaires à l'accessibilité (entretien d'espaces physiques sûrs, propres et bien organisés).	Santé et sécurité	Travail continu

## Emploi

L'Aéroport s'engage à offrir des possibilités d'emploi justes et accessibles à toutes les étapes du cycle d'emploi, c'est-à-dire entre autres la mise en place de processus de recrutement et de sélection accessibles, la création de plans d'intervention d'urgence individuels sur le lieu de travail, et la création de plans

d'adaptation et de retour au travail. L'Aéroport s'engage également à informer tous les employés des politiques et procédures relatives aux employés handicapés.

L'Aéroport a pour priorité d'avoir une main-d'œuvre dynamique, inclusive et engagée. Cette priorité se rapporte à divers aspects, notamment le développement des talents, la diversité, l'inclusion ainsi que le bien-être des employés.

<b>Objectif en matière d'accessibilité</b>	<b>Responsable</b>	<b>Date d'achèvement ciblée</b>
Revoir les descriptions de poste avant de les publier pour s'assurer que les exigences sont exactes et que les obstacles potentiels à l'accessibilité sont supprimés, dans la mesure du possible.	Ressources humaines	Travail continu, lorsque des offres sont publiées
Inclure dans les offres d'emploi des informations sur les demandes d'adaptation et sur l'engagement en matière d'accessibilité, lors de la planification des entrevues et à toutes les étapes du processus de recrutement.	Ressources humaines	Travail continu
Davantage collaborer avec les organisations de personnes handicapées pour accroître la promotion des possibilités d'emploi auprès de la communauté des personnes handicapées.	Ressources humaines	Travail continu
Veiller à ce que les demandes d'accessibilité et d'adaptation des employés soient régulièrement examinées et traitées, à la demande des employés et lors des évaluations du rendement.	Ressources humaines	Travail continu
Veiller à ce que les équipes d'intervention et de planification d'urgence connaissent les plans	Intervention et planification d'urgence,	Septembre 2024

Objectif en matière d'accessibilité	Responsable	Date d'achèvement ciblée
d'adaptation des employés qui demandent de l'aide en cas d'urgence ou d'évacuation.	ressources humaines	
Veiller à ce que les exercices à grande échelle liés à la planification des urgences comprennent un examen des aides à l'accessibilité et des demandes d'adaptation.	Intervention et planification d'urgence	Décembre 2025
Mettre à jour le programme d'intégration et d'orientation des employés pour s'assurer de pouvoir traiter les demandes d'adaptation.	Ressources humaines	Décembre 2024
Mettre à jour le code de conduite professionnelle et d'éthique pour s'assurer qu'il est rédigé en langage simple et disponible dans divers formats accessibles.	Responsable de la protection de la vie privée, service juridique	Juin 2025
Procéder à une mise en œuvre globale des stratégies DEI et davantage sensibiliser à ce sujet. Offrir régulièrement aux employés des formations pour qu'ils prennent davantage conscience des aspects suivants : obstacles à l'accessibilité, terminologie adaptée, besoin d'inclusion, préjugés inconscients et autres contenus liés aux obstacles comportementaux.	Ressources humaines	Décembre 2026 et travail continu

### Formation

L'Aéroport s'engage à faire en sorte que les parties prenantes concernées reçoivent une formation sur les politiques, procédures et plans d'accessibilité. Une formation de recyclage est dispensée lorsque des modifications sont apportées à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* ou aux politiques et procédures de l'Aéroport en matière d'accessibilité.

<b>Objectif en matière d'accessibilité</b>	<b>Responsable</b>	<b>Date d'achèvement ciblée</b>
Fournir aux nouveaux employés du service à la clientèle une formation, notamment sur l'accessibilité et les adaptations ainsi que sur les appareils fonctionnels.	Ressources humaines, DCM	Juin 2026
Élaborer un plan répondant aux exigences de formation des employés de l'Aéroport et des fournisseurs de services sous contrat (conformément à l'annexe 1 du <i>Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées</i> ).	Santé et sécurité	Décembre 2024
Collaborer avec des organisations locales de personnes handicapées, des organismes de défense de l'accessibilité et des personnes ayant une expérience réelle des obstacles à l'accessibilité pour mieux informer les employés au sujet des exigences de la loi, des politiques et procédures de l'Aéroport, ainsi que des avantages liés à la suppression et à la prévention des obstacles à l'accessibilité.	DCM	Travail continu

# Consultations

## Informations générales

L'Aéroport donne suite aux commentaires du public et des voyageurs de diverses manières. Ces commentaires sont recueillis en personne ou en ligne, lors de consultations avec des personnes ayant une expérience réelle des choses, ainsi qu'en invitant le public à donner son avis sur les politiques, plans et procédures en matière d'accessibilité.

Nous avons cherché à obtenir les commentaires du public à l'aide de consultations lors du délai imparti pour l'examen et la publication du plan d'accessibilité avant la date limite du 1<sup>er</sup> juin 2024.

L'élaboration du présent plan d'accessibilité a fait l'objet d'entretiens avec des représentants des différents services de l'Aéroport ainsi que diverses parties prenantes et personnes-ressources. Des personnes ayant une expérience réelle des obstacles à l'accessibilité ont également été consultées.

## Personnes et organisations directement invitées à fournir des commentaires

L'Aéroport s'est assuré de consulter directement des personnes ayant une expérience réelle des obstacles à l'accessibilité ainsi que des organisations au service des personnes handicapées. Des invitations et des rappels sur la date limite des consultations liées au projet de plan d'accessibilité ont été envoyés aux personnes et aux organismes connaissant le travail d'identification et de suppression des obstacles à l'accessibilité. Les contacts directs et les invitations ont ciblé :

- les personnes ayant déjà contacté l'Aéroport pour lui faire part de commentaires, de questions, de plaintes ou de demandes d'accommodement en matière d'accessibilité;
- les organisations de personnes handicapées et les défenseurs de l'accessibilité (locaux et provinciaux);
- les partenaires ayant déjà participé à des examens ou vérifications de l'accessibilité.

## Déroulement des consultations sur le plan d'accessibilité

Une version accessible des objectifs et mesures de détermination, de suppression et de prévention des obstacles du plan d'accessibilité a été publiée en ligne pour le public. Les objectifs étaient accompagnés d'un sondage accessible comportant des questions fermées et ouvertes et offrant la possibilité de fournir des commentaires de manière anonyme ou de demander un suivi en laissant ses coordonnées.

Les objectifs et mesures du plan d'accessibilité ainsi que le sondage ont été mis en ligne et offerts dans d'autres formats, sur demande.

Les participants ont également pu donner leur avis sur les consultations par divers moyens (courriel, téléphone et en ligne).

## Dates de la période de consultation

Les objectifs et mesures du plan d'accessibilité ainsi que le sondage ont été publiés pendant une période de trois semaines (du 3 au 21 mai) sur la page *Accessibilité* du site Web de l'Aéroport; un bandeau était de plus présent sur la page principale du site Web.

## Promotion de la consultation et invitations à fournir des commentaires

L'Aéroport a élaboré un plan de communication avec le cabinet Human Space pour :

- annoncer l'ébauche du plan d'accessibilité ainsi que les diverses méthodes de rétroaction et le sondage en ligne;
- informer au sujet des objectifs en matière d'accessibilité;
- solliciter les commentaires des personnes handicapées et du public par divers moyens : invitation à contacter directement l'Aéroport, annonce dans les nouvelles diffusées localement, annonces sur les réseaux sociaux;
- faire en sorte que les commentaires et les suggestions des personnes ayant une expérience réelle des obstacles à l'accessibilité ainsi que des organisations au service des personnes handicapées soient pris en compte et inclus dans les objectifs du plan d'accessibilité.

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



Des annonces publiques ont été faites à plusieurs reprises tout au long du processus de consultation.

- Des communiqués de presse ont été diffusés avant la période de consultation pour annoncer que l'élaboration d'un plan d'accessibilité était en cours et que le public aurait bientôt l'occasion de prendre connaissance des objectifs et des mesures du plan. Cette première annonce comprenait des détails sur le format de la consultation ainsi qu'une invitation à présenter des demandes d'accommodement ou de renseignements dans un autre format.
- Des annonces de même que des invitations à contacter l'Aéroport par courriel ont été publiées sur le site Web et les réseaux sociaux lorsque l'ébauche des objectifs et des mesures du plan d'accessibilité et le sondage ont été publiés sur la page *Accessibilité*.
- Un message de rappel et des courriels ont été envoyés une semaine avant la fin de la période de consultation.

L'Aéroport a utilisé des canaux de communication internes et directs (p. ex., courriels destinés aux employés, partenaires, locataires, fournisseurs et personnes-ressources de l'Aéroport) ainsi que les médias sociaux [y compris X (anciennement Twitter), Facebook, LinkedIn et Instagram].

### Participation à la consultation

Au cours de la période de consultation (mai 2024), nous avons reçu les réponses suivantes :

- 42 participants au sondage en ligne
- 7 réponses par courriel
- 1 réponse par téléphone

De nombreux participants ont indiqué (volontairement) avoir une expérience réelle des obstacles à l'accessibilité (personnes sourdes ou malentendantes ou handicapées, personnes de soutien ou personnes âgées).

La direction de l'Aéroport et le cabinet Human Space ont pris connaissance des commentaires.

Les commentaires ont été organisés selon les catégories suivantes :

- 1) Commentaires déjà pris en compte dans le plan d'accessibilité actuel (la formulation a été clarifiée selon les besoins).
- 2) Obstacles à l'accessibilité ou commentaires non liés aux services ou installations de l'Aéroport (p. ex., commentaires sur des obstacles de nature générale liés aux voyages, ou sur des situations particulières n'ayant pas de rapport avec l'Aéroport).
- 3) Commentaires intégrés au plan d'accessibilité final (sous forme de clarifications ou de révisions des objectifs préliminaires, ou sous forme d'objectifs nouveaux ou élargis approuvés par l'Aéroport).
- 4) Commentaires devant faire l'objet d'un suivi de la part de l'Aéroport (p. ex., les commentaires ne pouvant pas être traités dans le délai correspondant au plan d'accessibilité ont été présentés aux équipes de gestion concernées comme objectifs futurs possibles).
- 5) Commentaires transmis aux organismes concernés (l'Aéroport a fait part de préoccupations ou d'obstacles liés aux responsabilités des exploitants de compagnies aériennes, des locataires de l'Aéroport, des partenaires ou des fournisseurs tiers).

L'Aéroport a répondu directement à chaque participant au sondage ainsi qu'aux personnes ayant fait des commentaires sur l'examen du plan d'accessibilité, lorsque des coordonnées avaient été fournies.

## Où trouver les politiques, plans et procédures de l'Aéroport en matière d'accessibilité

Les politiques, plans et procédures en matière d'accessibilité peuvent être consultés sur la page [Accessibilité](#) du site Web de l'Aéroport.

Pour en savoir plus sur les services liés à l'accessibilité ou demander les politiques, plans ou procédures d'accessibilité dans un autre format, envoyez-nous un courriel à [accessibility@stjohnsairport.com](mailto:accessibility@stjohnsairport.com) ou composez le 709-758-8582 (ligne

directe) ou le 866-758-8581, poste 1 (sans frais). L'Aéroport fera tout son possible pour fournir ces documents dans un autre format.

Pour la plupart des documents, des formats substitués, en gros caractères, en texte clair et électronique peuvent être fournis dans les 20 jours suivant la demande. Pour les contenus en braille ou en format audio, le délai peut être plus long, mais les renseignements seront fournis le plus rapidement possible.

## Nous joindre

### Adresse postale :

Président, Comité sur l'accessibilité  
Administration de l'Aéroport international de St. John's  
Case 1, Airport Terminal Building  
100, World Parkway  
St. John's (T.-N.-L.) A1A 5T2

### Courriel :

[accessibility@stjohnsairport.com](mailto:accessibility@stjohnsairport.com)

### Téléphone :

Ligne directe : 709-758-8582  
Numéro sans frais : 866-758-8581, poste 1

## Définitions

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

**Animal d'assistance** : Un animal remplit le rôle d'animal d'assistance :

- a) s'il est possible de facilement déterminer que la personne s'en sert pour des raisons liées à son handicap, à partir d'indicateurs visuels comme un gilet ou un harnais;
- b) si la personne fournit des documents signés par un professionnel de la santé autorisé confirmant qu'elle a besoin d'un animal d'assistance en raison de son handicap.

**Appareils fonctionnels** : Appareils utilisés pour aider les personnes handicapées, notamment :

- aides à la mobilité, p. ex. cannes, déambulateurs, fauteuils roulants, scooters électriques et appareils similaires;
- appareils de communication, p. ex., appareils auditifs, ordinateurs portables, tableaux de communication et appareils similaires;
- dispositifs médicaux, p. ex. réservoir d'oxygène ou dispositif nécessaire aux exigences médicales d'un handicap.

**Borne** : Borne libre-service interactive pouvant servir à fournir des informations, des produits ou des services. Les bornes accessibles doivent répondre aux exigences de la norme CAN/CSA-B651.2-07 (R2017) *Conception accessible des dispositifs interactifs libre-service*.

**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.

**Information** : Données, faits et connaissances fournis sous tous formats : texte, audio, images, format numérique ou imprimé.

**Obstacle** : Toute chose qui empêche une personne de participer pleinement à toutes les facettes de la société. S'entend notamment d'un obstacle physique ou architectural, d'un obstacle lié à la communication ou à l'accès à l'information, d'un obstacle comportemental, économique ou technologique, d'une politique ou d'une pratique.

**Partenaire, entrepreneur, fournisseur** : Organisation ou individu ayant conclu un contrat avec l'Administration de l'Aéroport international de St. John's pour fournir des services à l'aéroport ou au nom de l'aéroport.

**Personne de soutien** : Individu accompagnant une personne handicapée afin de l'aider à communiquer, à se déplacer, à obtenir des soins, à répondre à des besoins médicaux ou à accéder à des biens, des services ou des installations.