




## **PLAN D'ACCESSIBILITÉ DE YQB**

2023-03-09

(Version du 2023-04-21)

Rédigé par : Marie-Pier Dubé  
Marie-Pier Dubé, cheffe de service, Opérations aéroportuaires

Date : 2023-05-03

Validé et approuvé par :   
Alexandre McGraw, directeur, Opérations aéroportuaires

Date : 2023-05-04

## Table des matières

1. Introduction.....	4
2. Renseignements généraux .....	4
3. Technologies de l'information et des communications .....	5
4. Communications, autres que les technologies de l'information et des communications .....	5
5. Acquisition de biens, de services et d'installations .....	5
6. Conception et prestation de programmes et de services.....	6
7. Transport .....	7
8. Environnement bâti.....	7
9. Disposition des règlements de l'OTC en matière d'accessibilité.....	8
10. Consultations.....	11

## 1. Introduction

La direction et le personnel de l'Aéroport international Jean-Lesage de Québec (« YQB ») se sont engagés à fournir des installations et des services accessibles et sécuritaires aux passagers ainsi qu'aux employés. De ce fait, YQB satisfait aux normes du [Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées](#) (RTAPH).

Ce plan d'accessibilité fait partie de l'engagement de la direction à fournir un environnement accessible et sécuritaire à tous les usagers. L'objectif est d'identifier et d'élaborer des procédures qui rendent les installations accessibles.

## 2. Renseignements généraux

Personne responsable

Le chef de service, Opérations aéroportuaires, est la personne désignée par Aéroport de Québec inc. pour recevoir la rétroaction liée à l'accessibilité.

Moyens de transmettre la rétroaction

Après la réception d'une rétroaction, celle-ci est étudiée par la personne responsable et des actions correctives sont mises en place selon le besoin. Chaque rétroaction est comptabilisée, ainsi que les suivis.

Le public peut transmettre une rétroaction par trois moyens différents :

- Par courrier :

À l'attention de : Service de transport adapté pour personnes handicapées

Aéroport de Québec inc.  
505, rue Principale Québec  
(Québec) G2G 0J4

- Par téléphone :

1-877-769-2700

- Par le site Internet de YQB :

<https://www.aeroportdequebec.com/fr/questions-et-commentaires/demande-information>

### 3. Technologies de l'information et des communications

Afin de reconnaître et d'éliminer les obstacles, et pour éviter d'en créer de nouveaux, YQB a mis en place des outils technologiques et des procédures en lien avec les technologies de l'information et des communications. Les outils technologiques sont les suivants :

- Annonces publiques dans l'aérogare sur support audio et visuel;
- Bornes d'enregistrement accessibles;
- Bornes de prépaiement du stationnement accessibles;
- Site Web accessible;
- Renseignements disponibles via courriel;
- Renseignements disponibles via relais téléphonique;
- Rencontre via vidéoconférence.

La procédure d'utilisation du système de publidiffusion, pour permettre d'afficher les annonces faites à l'audio sur les écrans dans l'aérogare, est transmise aux compagnies aériennes et au personnel ayant à faire des messages.

### 4. Communications, autres que les technologies de l'information et des communications

En plus des moyens technologiques énumérés dans la section précédente, YQB utilise d'autres moyens afin de communiquer de façon respectueuse et accessible avec les personnes handicapées. Ces moyens sont indiqués ci-dessous.

- Communications verbales en tenant compte des éléments suivants :
  - o Nature du handicap;
  - o Usage de dispositif d'assistance;
  - o Renseignements sur la forme d'aide physique préférée par la personne;
  - o Description des services que YQB peut fournir.
- Annonces publiques faites à l'intérieur de l'aérogare :
  - o La majorité de ces annonces sont préenregistrées et diffusées à plusieurs reprises;
  - o Les messages qui ne sont pas enregistrés doivent être faits clairement par les usagers.

Les employés reçoivent de la formation, selon leur rôle et leurs responsabilités, qui comprend une section sur les interactions avec les personnes handicapées afin que celles-ci soient tenues dans le respect.

### 5. Acquisition de biens, de services et d'installations

Dans son processus d'acquisition de biens et de mise en place de nouveaux services ou de nouvelles installations, YQB s'assure que tout est fait de façon respectueuse et accessible

pour les personnes handicapées. Afin d'atteindre cet objectif, la procédure suivante s'applique :

- Lors de l'acquisition de biens :
  - o Vérification de l'impact du bien dans le parcours passager :
    - Si le bien fait partie du parcours passager, identifier les éléments qui doivent être accessibles et assurer le suivi avec le fournisseur pour le respect des normes d'accessibilité.
- Lors de la mise en place de nouveaux services :
  - o Vérification de l'impact du service dans le parcours passager :
    - Si le service fait partie du parcours passager, s'assurer que le personnel en poste reçoit la formation requise et que tout est accessible.
- Lors de l'ouverture de nouvelles installations :
  - o Vérification de l'impact de l'installation dans le parcours passager :
    - Si l'installation fait partie du parcours passager, s'assurer qu'elle répond aux normes d'accessibilité.

Le personnel responsable de l'acquisition de biens et de la mise en place de nouveaux services ou de nouvelles installations a, dans ses procédures, la tâche de vérifier que tous les éléments sont conformes aux normes d'accessibilité.

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

Dans son processus de conception et de prestation de programmes et de services, YQB s'assure que tout est fait de façon respectueuse et accessible pour les personnes handicapées. Afin d'atteindre cet objectif, les éléments suivants sont pris en compte :

- Aide au débarcadère de l'aérogare :
  - o Formation donnée au personnel concerné par cette tâche par un organisme de soutien et de services aux personnes handicapées;
  - o La formation inclut les éléments suivants :
    - Aide physique aux personnes handicapées :
      - Transport des personnes de soutien ou des chiens d'assistance.
    - Assistance aux personnes handicapées et présentation des diverses formes de handicaps.

L'aide à l'enregistrement, à l'embarquement et au débarquement est fournie par le personnel des compagnies aériennes et ce dernier reçoit la formation qui s'applique à ces services.

## 7. Transport

L'accès à YQB est possible par la voiture personnelle, le taxi, le covoiturage et le transport en commun. L'accès à l'aérogare pour ces moyens de transport doit respecter les normes d'accessibilité. Afin d'assurer l'atteinte de cet objectif, les éléments suivants sont pris en compte :

- Aire d'arrêt minute pour les véhicules sur le débarcadère :
  - o Une aire d'arrêt minute pour déposer ou embarquer les personnes avec un handicap est disponible près de l'entrée des portes centrales de l'aérogare;
  - o Un service d'assistance est offert par du personnel de YQB :
    - Il est possible de réserver ce service via la section Accessibilité du site Web.
  - o L'aire d'arrêt minute est identifiée par de la signalisation, où le numéro de téléphone et le lien Web pour obtenir de l'assistance s'y trouvent.
- Taxis :
  - o Les compagnies de taxis actives à YQB signent un contrat dans lequel il est indiqué que les chauffeurs doivent avoir la formation nécessaire pour aider les personnes avec un handicap;
  - o Du transport adapté est disponible sur demande.
- Covoiturage :
  - o Les compagnies de covoiturage actives à YQB signent un contrat dans lequel il est indiqué que les chauffeurs doivent avoir la formation nécessaire pour aider les personnes avec un handicap.
- Transport en commun :
  - o Le Réseau de transport de la Capitale relie YQB à la ville de Québec via 2 parcours (76 et 80). L'arrêt 7306 qui se trouve près des portes coulissantes centrales de l'aérogare est accessible et répond aux normes.

## 8. Environnement bâti

L'aérogare de YQB a été bâtie en suivant les normes du code national du bâtiment qui répond aux normes de conception universelles et tout nouveau projet est fait selon ces normes. Les éléments suivants dans l'aérogare répondent aux normes :

- Signalisation à l'intérieur de l'aérogare et aux alentours :
  - o Les affichages accessibles au toucher dans l'aérogare et aux alentours sont à la fois en braille et tactiles.
- Toilettes :
  - o Des toilettes accessibles sont situées dans tous les blocs sanitaires.
- Aire d'aisance des animaux :
  - o Deux aires d'aisance des animaux sont disponibles à YQB : une à l'extérieur de l'aérogare près des arrivées des vols intérieurs et une dans la zone stérile

près de la barrière 29.

- Stationnements :
  - o Des espaces de stationnements réservés pour personnes handicapées sont disponibles dans tous les parcs de stationnement de YQB et des passages accessibles pour s’y rendre sont disponibles.

## 9. Disposition des règlements de l’Office des transports du Canada (OTC) en matière d’accessibilité

YQB est assujetti aux dispositions suivantes du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH) :

Communication de renseignements aux personnes handicapées

- Article 4 : Renseignements généraux – format de communication de substitution
  - o Les renseignements mis à la disposition du public sont disponibles dans les formats suivants :
    - Support électronique compatible avec les technologies d’adaptation;
    - Sur demande, en gros caractères ou en braille;
    - Support audio et visuel.
- Article 5 : Renseignements à publier
  - o Les renseignements suivants sont publiés sur le site Web [www.aeroportdequebec.com](http://www.aeroportdequebec.com) :
    - Énumération des articles du règlement s’appliquant à YQB;
    - Services offerts aux personnes handicapées;
    - Service de résolution des plaintes et manière d’y recourir.
- Article 6 : Communication
  - o Le personnel est formé afin d’interagir avec les personnes handicapées dans le respect de la nature du handicap.
- Article 7 : Système téléphonique
  - o Un service de relais est disponible (appareil de télécommunications) pour les personnes sourdes. Ce numéro est affiché à chaque endroit où est publié le numéro de téléphone pour rejoindre YQB.
- Article 8 : Site Web
  - o Le site Web est accessible aux personnes handicapées et la manière d’accéder aux divers services est indiquée dans la section Accessibilité.
- Article 9 : Site Web – exigences
  - o Le site Web est accessible via toutes les plateformes électroniques.
- Article 10 : Annonces publiques à l’intérieur de la gare
  - o Les annonces publiques faites à l’intérieur de la gare sont sur support audio et visuel.



- Article 11 : Guichets libre-service automatisés
  - o Les guichets libre-service automatisés sont accessibles aux personnes handicapées et ils sont identifiés à cet effet.
- Article 12 : Application temporaire
- Article 13 : Aide pour l'utilisation d'un guichet libre-service
- Article 14 : Guichet libre-service automatisé accessible
  - o Les guichets libre-service automatisés sont fonctionnels et entretenus régulièrement.

#### Formation du personnel en matière d'aide aux personnes handicapées

- Article 15 : Application
  - o Le personnel reçoit la formation nécessaire pour assurer l'aide aux personnes handicapées.
- Article 16 : Interaction avec le public
  - o Le personnel reçoit la formation nécessaire pour assurer que les interactions avec les personnes handicapées sont faites dans le respect.
- Article 17 : Aide physique
  - o Le personnel ayant un rôle à jouer lors de l'aide physique à une personne handicapée reçoit la formation à cette fin.
- Article 18 : Manipulation des aides à la mobilité
  - o Le personnel ayant à manipuler des aides à la mobilité reçoit la formation pour effectuer cette tâche.
- Article 19 : Utilisation de l'équipement spécialisé ou aide
  - o Le personnel ayant à utiliser l'équipement spécialisé ou à aider avec cet équipement reçoit la formation applicable.
- Article 20 : Formation initiale – délai
  - o Le personnel doit recevoir les formations dans les 60 jours suivant l'embauche.
- Article 21 : Formation de recyclage
  - o Le personnel doit recevoir une mise à niveau de la formation tous les trois ans.
- Article 22 : Obligation d'informer le personnel
  - o Le personnel est avisé de changements à la réglementation ou aux procédures.
- Article 23 : Préparation des programmes de formation

#### Exigences applicables aux exploitants de gares

##### Exigences – services

- Article 212 : Application
- Article 214 : Interdiction – aucuns frais pour les services fournis

- YQB ne facture pas les services offerts aux personnes handicapées.
- Article 215 : Communication des renseignements
  - Les services offerts sont publiés sur le site Web de YQB et peuvent être présentés via téléphone également.
- Article 216 : Aide aux personnes handicapées
  - L'aide fournie par YQB aux personnes handicapées en faisant la demande inclut ce qui suit :
    - Assistance avec fauteuil roulant;
    - Assistance avec les bagages;
    - Aide au déplacement de l'aire d'arrêt minute à l'enregistrement et de la sortie des carrousels au mode de transport.
- Article 217 : Fournisseur de services de transport terrestre
  - Comme mentionné à la section 7 de ce document, les fournisseurs de services de transports terrestres respectent les normes d'accessibilité.

#### Exigences techniques

- Article 218 : Application
- Article 220 : Gare préexistante
- Article 221 : Obligation de l'exploitant de gare
  - YQB s'assure que les exigences requises sont remplies.
- Article 222 : Gare – exigences
- Article 223 : Plateforme élévatrice, rampe ou escalier – exigences
- Article 225 : Fauteuils roulants
  - Un nombre suffisant de fauteuils roulants est mis à la disposition des passagers.
- Article 226 : Sièges
  - Des sièges réservés aux personnes handicapées sont présents dans tous les secteurs de l'aérogare.
- Article 227 : Lieu d'aisance désigné
  - Deux lieux d'aisance désignés sont disponibles :
    - À l'extérieur près des arrivées des vols intérieurs;
    - Dans la zone stérile près de la barrière 29.
- Article 229 : Objet obstruant – réparation ou entretien
  - Mesure mise en place pour assurer la sécurité lorsqu'un objet obstruant est présent.
- Article 230 : Passage non accessible
  - Chemin de remplacement disponible aux personnes handicapées si un passage est non accessible.
- Article 231 : Entretien

## 10. Consultations

Afin de rédiger son plan d'accessibilité, YQB a consulté Kéroul, un organisme de soutien et de services aux personnes handicapées situé à Montréal, au Québec. Ce dernier a également offert de la formation au personnel de YQB et a fait la vérification des équipements technologiques à la disposition des passagers. YQB a reçu la cote ACCESSIBLE de Kéroul.

YQB fait aussi partie du sous-comité du *Canadian Airport Committee* sur l'accessibilité, où des responsables d'aéroports canadiens se rencontrent mensuellement pour discuter de l'application des normes d'accessibilité dans leurs installations.