



RAPPORT D'ÉTAPE

2025

2025-04-02

Rédigé par :

Marie-Pier Dubé

Marie-Pier Dubé, Cheffe de service, Opérations aéroportuaires

Date :

2025-04-22

Validé et approuvé par :



Alexandre McGraw, Directeur, Opérations aéroportuaires

Date :

2025-04-22

Table des matières

1. Introduction	4
2. Renseignements généraux	4
3. Technologies de l'information et des communications.....	4
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	6
8. Environnement bâti	7
9. Disposition des règlements de l'OTC en matière d'accessibilité	8
10. Consultations	11
11. Précision sur la rétroaction.....	12
Annexe	13

1. Introduction

La direction et le personnel de l'aéroport de Québec se sont engagés à fournir des installations accessibles et sécuritaires aux passagers ainsi qu'aux employés. L'aéroport de Québec satisfait aux normes du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH) et rend ainsi ses services et installations accessibles.

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

2. Renseignements généraux

Personne responsable

La cheffe de service, Opérations aéroportuaires est la personne désignée par Aéroport de Québec inc. pour recevoir la rétroaction en lien avec l'accessibilité.

Moyens pour effectuer la rétroaction

Le public peut effectuer une rétroaction via 3 moyens différents :

- En envoyant une lettre à l'adresse postale :

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

- En appelant au :

418 640-2700

- En visitant la section accessibilité du site internet :

<https://www.aeroportdequebec.com/fr/planifier-son-vol/accessibilite>

3. Technologies de l'information et des communications

Afin de reconnaître et éliminer les obstacles et éviter d'en créer de nouveaux, Aéroport de Québec inc. (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 faites à l'intérieur de l'aérogare sont 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.

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

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

En plus des moyens technologiques énumérés dans la section précédente, YQB utilise des moyens autres afin de communiquer de façon respectueuse et accessible avec les personnes handicapées. Ces moyens sont les suivants :

- Communications verbales en prenant 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 pré-enregistrées et diffusées à plusieurs reprises ;
 - o Les messages qui ne sont pas enregistrés doivent être fait clairement par les usagers.

Le personnel reçoit 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, de mise en place de nouveaux services ou de nouvelles installations, YQB s'assure que le tout est fait de façon respectueuse et accessible pour les personnes handicapées. Afin d'atteindre cet objectif, la procédure suivante s'applique :

- Lors d'acquisition de biens :
 - o Vérification du bien dans le parcours passager :

- Si le bien fait partie du parcours passager, identification des éléments qui doivent être accessibles et assurer le suivi avec le fournisseur pour le respect des normes d'accessibilités.
- Lors de mise en place de nouveaux services :
 - Vérification 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 d'ouverture de nouvelle installation :
 - Vérification 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, de mise en place de nouveaux services ou de nouvelles installations ont, dans leurs procédures, de vérifier tous les éléments avec les normes d'accessibilité.

6. Conception et prestation de programmes et de services

Dans son processus de conception et prestation de programmes et de services, YQB s'assure que le 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 :
 - Formation donnée au personnel concerné par cette tâche par un organisme de soutien et de services aux personnes handicapées.
 - La formation inclus 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 divers formes d'handicaps.

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

7. Transport

L'accès à l'aéroport de Québec est possible par voiture personnelle, taxi, covoiturage et transport en commun. L'accès à l'aérogare pour ces moyens de transports doit respecter

les normes d'accessibilité et afin d'assurer cet objectif, les éléments suivants sont pris en compte :

- Aire d'arrêt minute pour les véhicules sur le linéaire :
 - o Une aire d'arrêt minute pour déposer ou embarquer les personnes avec un handicap est disponible près de l'entrée des portes centrales à 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 de notre site web.
 - o L'aire d'arrêt minute est identifiée par de la signalisation et le numéro de téléphone pour obtenir de l'assistance s'y trouve.
- Taxis :
 - o Les compagnies de taxis opérants à YQB signent un contrat dans lequel il est indiqué que les chauffeurs de taxis 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 opérants 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 bâti 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 répondent aux normes dans l'aérogare :

- Signalisation à l'intérieur de l'aérogare et autour :
 - o Les affichages accessibles au toucher dans l'aérogare et autour sont à la fois en braille et texturés.
- 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 intérieures 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 nos parcs de stationnements et des passages accessibles pour s’y rendre sont disponibles.

9. Disposition des règlements de l’OTC en matière d’accessibilité

YQB est assujéti aux dispositions du *Règlement sur l’établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles* et aux dispositions du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* :

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 publiés
 - o Les renseignements suivants sont publiés sur le site web 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 faite 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 : Guichets libre-service automatisé accessible
 - o Les guichets libre-service automatisé 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 ou aider avec de l'équipement spécialisé 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 3 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
 - o YQB ne facture pas les services offerts aux personnes handicapées.
- Article 215 : Communication des renseignements
 - o Les services offerts sont publiés sur le site web de YQB et peuvent être présentés via téléphone également.
- Article 216 : Aide aux personnes handicapées
 - o L'aide fournie par YQB aux personnes handicapées en faisant la demande inclus :
 - Assistance avec fauteuil roulant ;
 - Assistance avec les bagages ;
 - Aide au déplacement de l'aire d'arrêt minutes à l'enregistrement et de la sortie des carrousels au mode de transport.
- Article 217 : Fournisseur de services de transport terrestre
 - o Tel que mentionné à la section 7 de ce document, les fournisseurs de services de transports terrestre rencontrent les normes d'accessibilité.

Exigences techniques

- Article 218 : Application
- Article 220 : Gare préexistante
- Article 221 : Obligation de l'exploitant de la gare
 - o 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
 - o Un nombre suffisant de fauteuils roulants est mis à la disposition des passagers.
- Article 226 : Sièges
 - o Des sièges réservés aux personnes handicapées sont présents dans tous les secteurs de l'aérogare.
- Article 227 : Lieu d'aisance désigné
 - o Deux lieux d'aisances désignés sont disponibles :
 - À l'extérieur près des arrivées intérieures ;
 - Dans la zone stérile près de la barrière 29.
- Article 229 : Objet obstruant – réparation ou entretien
 - o Mesure mise en place pour assurer la sécurité lorsqu'un objet obstruant est présent.
- Article 230 : Passage non accessible
 - o Chemin alternatif disponible aux personnes handicapées si un passage est non accessible.
- Article 231 : Entretien

10. Consultations

Afin de rédiger son plan sur l'accessibilité, YQB a consulté l'organisme Kéroul à plusieurs reprises. Une consultation a eu lieu sur place à l'aéroport de Québec le 27 septembre 2022 portant sur les installations physiques de l'aéroport ainsi que sur les services offerts. Kéroul est un organisme de soutien et de services aux personnes handicapées, situé à Montréal, dans la province de Québec. Ces derniers ont également offert de la formation au personnel de YQB et ils ont fait la vérification des équipements technologiques à la disposition des passagers le 24 mai 2022.

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

De plus, YQB a participé à une étude sur l'accessibilité dans les aéroport canadiens conduite par l'Université Laval. Une rencontre post-étude a eu lieu entre l'université et l'aéroport le 5 mars 2024 où ont été discutés les bonnes pratiques et les pistes d'amélioration. Une rencontre finale aura lieu et un rapport sera publié sur les résultats de l'étude. *Dans le cadre de cette étude, une évaluation de l'environnement bâti a été faite le 4 février 2025. Cette évaluation a été conduite sous les critères de l'outil Rick Hansen et nous recevrons les résultats en même temps que les résultats de l'étude de passagers.*

11. Précision sur la rétroaction

La procédure de rétroaction de YQB se trouve à la fin de ce rapport d'étape.

En plus des rétroactions qu'il est possible de recevoir via les passagers, YQB a participé à une étude menée par l'Université Laval en collaboration avec Air Canada, l'Administration Canadienne de la Sûreté du Transport Aérien (ACSTA) et l'Agence des Services Frontaliers du Canada (ASFC). Cette étude a été tenue en décembre 2023 et janvier 2024 à YQB. Vingt-quatre (24) personnes ayant un handicap ont emprunté le parcours passager incluant toutes les étapes du processus aéroportuaire (départ et arrivée). Cette étude a été menée également aux aéroports de Calgary et Toronto. Les résultats préliminaires de l'étude montrent que YQB répond au-delà des attentes des membres participant à cette étude. YQB est toujours en attente du rapport final de l'étude au moment de publier ce rapport d'étape.

De plus, l'organisme *Kéroul, partenaire de découvertes accessibles* a utilisé les aires d'aisances pour les animaux offertes par YQB comme exemples dans les formations de leur partenaires et clients. YQB possède deux aires d'aisances pour les animaux, une à l'extérieur et une à l'intérieur.

Finalemant, YQB siège au sein du sous-comité sur l'accessibilité du Conseil des aéroports du Canada (CAC) où sont discuté les divers éléments de la réglementation de l'Office du Transport du Canada en lien avec l'accessibilité.



PROCÉDURE DE RÉTROACTION

2023-11-13

Personne désignée pour recevoir la rétroaction

À Aéroport de Québec inc., la personne désignée pour recevoir la rétroaction est la cheffe de service, Opérations. La rétroaction sera reçue par l'équipe du service à la clientèle et ensuite transmise à la cheffe de service pour les suivis.

Comment soumettre la rétroaction à Aéroport de Québec inc.

Dans le cadre du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH), YQB a établi une procédure de rétroaction anonyme où les gens peuvent faire part de leurs commentaires à l'organisation.

Voici les étapes à suivre pour le public désirant faire une rétroaction :

- Site web :
 - o Se rendre sur la section accessibilité du site web : <https://www.aeroportdequebec.com/fr/planifier-son-vol/accessibilite> ;
 - o Dans la section « Ressources additionnelles », cliquer sur le lien pour la rétroaction ;
 - o Remplir le formulaire et cliquer sur Envoyer.
- Téléphone :
 - o Appeler au 418 640-2700 ou sans frais au 1-877-769-2700
- Par courrier :
 - o À l'attention de : Service de transport adapté pour personnes handicapées
Aéroport de Québec inc.
505 rue Principale
Québec (Québec) G2G 0J4

Rétroaction anonyme

Il est possible de faire le processus de façon anonyme et la rétroaction aura le même traitement sauf au niveau du suivi avec la personne. Pour la rétroaction anonyme, le commentaire doit être fait via le site web.

Accusé de réception de la rétroaction

Lorsque le commentaire n'est pas anonyme et qu'une adresse courriel ou numéro de téléphone est laissé par la personne, le personnel de YQB assurera un suivi avec la personne ayant fait le commentaire.

Traitement de la rétroaction

Tous les commentaires et plaintes sont reçus et pris en charge dans un délai maximum de 24 hrs par du personnel de YQB. Le personnel transmet les commentaires aux personnes responsables dans l'organisation et tous les commentaires et plaintes sont comptabilisées. Les commentaires sont analysés et des mesures correctives sont appliquées lorsque nécessaire. Si les commentaires ou plaintes concernent des partenaires de YQB, ces derniers en seront informés.