

Plan
d'accessibilité 2025 Rapport d'avancement



Sommaire

1.	Introduction	3
2.	Généralités	4
3.	Technologies de l'information et de la communication	5
4.	Communication, autre que les TIC	5
5.	Approvisionnement en biens, services et installations	6
6.	Conception et prestation de programmes et de services	6
7.	Transport.....	7
8.	Environnement bâti.....	8
9.	Dispositions des règlements liés à l'accessibilité de la CTA.....	8
10.	Consultations	9
11.	Informations de rétroaction.....	13
12.	Ressources de formation supplémentaires.....	13

1. Introduction

Un plan d'accessibilité est un plan qui établit une feuille de route complète que les fournisseurs de services de transport (PST) utilisent pour améliorer l'accessibilité et décrit les actions qu'un RPS entreprendra pour prévenir et éliminer les obstacles.

L'aéroport de Saint John Inc. s'est engagée à respecter les normes du Règlement sur le transport accessible pour les personnes handicapées (ATPDR).

Ce rapport d'avancement fournit des mises à jour sur la mise en œuvre du plan d'accessibilité ainsi que sur d'autres avancées liées à l'accessibilité qui n'auraient peut-être pas été prises en compte dans le plan initial.

DÉFINITIONS

Loi sur l'accessibilité au Canada (ACA)

Règlements sur le transport accessible pour les personnes handicapées (ATPDR)

Règlements sur la panoramique et la déclaration des transports accessibles (ATPRR)

Accessibilité : Fait référence aux besoins des personnes handicapées qui sont intentionnellement et réfléchis lors de la construction ou de la modification de produits, services et installations afin qu'ils puissent être utilisés et appréciés par des personnes de toutes capacités.

Obstacle : La Loi sur l'accessibilité canadienne définit une barrière comme « tout ce qui — y compris tout ce qui est physique, architectural, technologique ou attitudinal, tout ce qui est fondé sur l'information ou la communication, ou tout ce qui résulte d'une politique ou d'une pratique — qui entrave la participation pleine et égale à la société des personnes ayant une infirmité, y compris physique, mentale, intellectuelle, cognitif, d'apprentissage, de communication ou de troubles sensoriels ou une limitation fonctionnelle. »

Handicap : La Loi sur l'accessibilité du Canada définit un handicap comme « toute déficience, y compris une déficience physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage, de communication ou sensorielle — ou une limitation fonctionnelle — qu'elle soit permanente, temporaire ou épisodique, ou évidente ou non, qui, l'interaction avec une barrière, entrave la pleine et égale participation d'une personne à la société. »

2. Généralités

Responsabilité

Le directeur des opérations de YSJ est désigné pour recevoir des commentaires relatifs à l'accessibilité.

Fournir de la rétroaction

Le public peut fournir des commentaires par trois moyens différents : sur le plan d'accessibilité, le processus de rétroaction et le rapport d'avancement. Les commentaires (autres que les commentaires anonymes) seront confirmés de la même manière qu'ils ont été reçus.

Formats alternatifs

Le public peut demander qu'un autre format du plan d'accessibilité, un autre format du processus de rétroaction ou un autre format du rapport d'avancement soit mis à disposition par des gros caractères, du braille, du format électronique, de l'audio ou d'une technologie adaptable.

En envoyant une lettre à l'adresse postale :

Directeur des opérations- Aéroport de Saint John Inc.

4180, chemin Loch Lomond

Saint John, NB E2N 1L7, Canada

En appelant :

(506) 638-5555

En envoyant un courriel :

info@ysjsaintjohn.ca

Si vous souhaitez fournir un retour anonyme :

Ne mentionnez pas votre nom ni ne fournissez d'autres informations d'identification (par exemple, votre courriel

adresse ou numéro de téléphone).

N'incluez pas votre adresse de retour sur l'enveloppe si vous envoyez des commentaires par la poste.

3. Technologies de l'information et de la communication

Les technologies de l'information et de la communication incluent l'accessibilité de tous les systèmes de télécommunications, sites web, applications mobiles, systèmes de sonorisation publique, ainsi que les systèmes et réseaux informatiques appartenant, exploités ou contrôlés par l'aéroport Saint John Inc.

Formats audio et vidéo pour les annonces publiques dans le terminal	Audio implémenté, visuel en cours
Kiosques de paiement de stationnement accessibles	Mise en œuvre
Site web accessible (conforme aux normes WCAG 2.1)	Mise en œuvre
Demandes d'information disponibles par courriel	Mise en œuvre
Kiosques libre-service sans barrières	En cours de recherche
Wifi publique	Mise en œuvre

Les compagnies aériennes et le personnel qui doivent faire des annonces reçoivent la procédure d'utilisation du système de sonorisation, qui comprend des étapes de développement pour s'assurer que les annonces audio sont affichées bilingues sur les écrans du terminal.

4. Communication, autre que les TIC

La communication autre que les TIC concerne la communication dans un langage informé, respectueux et accessible aux personnes en situation de handicap. Elle inclut des formes de communication orale, écrite, signée et autres.

En plus des moyens technologiques énumérés dans la section précédente, YSJ dispose d'autres stratégies pour assurer des communications respectueuses et accessibles avec les personnes handicapées, comme indiqué ci-dessous.

Stand d'accueil des bénévoles	Conçu, matériaux et uniformes en développement, embauche terminée, formation débutant au troisième trimestre 2025.
Refonte de la signalisation d'orientation	2026
Programme Tournesol	2026
Formation à l'accessibilité du personnel de sécurité	Achevé
Les annonces publiques faites à l'intérieur du terminal doivent être clairement énoncées	En cours

5. Approvisionnement en biens, services et installations

Le personnel responsable de l'approvisionnement des biens, de la mise en œuvre de nouveaux services ou de l'acquisition de nouvelles installations s'assure que tous les éléments respectent les normes d'accessibilité.

YSJ « Aériel » – Chien d'assistance d'aéroport à temps plein	Sur place, en formation
Application accessible mobile et basée sur kiosques pour l'orientation des terminaux aéroportuaires	Évaluation des propositions prévues pour le déploiement de 2026

6. Conception et prestation de programmes et de services

Lors de la conception et de la mise en œuvre de nouveaux programmes et services, YSJ veille à ce que le processus demeure respectueux et accessible aux personnes en situation de handicap.

Le personnel est formé pour fournir une assistance physique aux personnes handicapées et un

soutien au transport efficace des aides ou chiens d'assistance. Vous pouvez appeler à l'avance ou réserver via la section accessibilité de notre site web.

L'assistance à l'enregistrement, à l'embarquement et au débarquement est assurée par du personnel aérien formé.

Plans d'agrandissement du terminal	La planification architecturale inclut des options d'accessibilité à jour.
Accessibilité en bordure de trottoir	Assistance téléphonique et interphone de stationnement offerte par la sécurité.
Aires de secours pour animaux d'assistance (côté airside et côté sol)	Mise en œuvre
Expérience d'embarquement des passagers (Séances d'entraînement pour renforcer l'expérience à l'aéroport)	Implémenté & Actif

7. Transport

L'aéroport de Saint John (YSJ) s'engage à offrir une expérience de voyage agréable et accommodante aux personnes en situation de handicap. Le bâtiment du terminal est une unité d'un seul niveau avec un accès de dépôt et de prise en marche le long de l'avant du bâtiment. Les clients peuvent se rendre à YSJ en voiture privée, en taxi et en transport en commun, et une zone au bord du trottoir est disponible près de l'entrée principale du terminal.

L'assistance en bordure de rue peut être fournie par le personnel de sécurité de YSJ et peut être organisée via la section accessibilité de notre site web :

<https://ysjsaintjohn.ca/fr/accessibility/>

Transport en commun : Pour l'accès aéroportuaire au transport en commun, Saint John Transit respecte les normes d'accessibilité : <https://saintjohn.ca/fr/transit/accessibilite>

Stationnement accessible	Achevé (sites supplémentaires prévus en 2026)
Assistance en bordure de trottoir	En place
Service d'autobus accessible (Ville de Saint John)	En place
Voitures de location accessibles	En cours (réservation anticipée)

8. Environnement bâti

Le terminal YSJ a été construit selon les normes du Code national du bâtiment de l'époque. Tous les nouveaux projets sont construits selon les normes les plus récentes, qui respectent les exigences de conception universelle.

La signalisation à portée de main dans et autour du terminal a été modifiée pour contenir du texte en relief.	Prévu pour le troisième trimestre 2025
Cabines accessibles dans toutes les salles de bain	Complet
Zones de soulagement pour animaux (côté air, côté sol)	Complet
Places de stationnement réservées pour les personnes handicapées	Complet (Espaces supplémentaires prévus en 2026)
CNIB Site Audit	2026
Priorisation et plan d'investissement – Liste d'éléments d'audit accessibles au NB	T4 2025 – Plan d'investissement

9. Dispositions des règlements liés à l'accessibilité de la CTA

YSJ doit se conformer aux normes du *Règlement sur le transport accessible pour les personnes handicapées* (ATPDR), à savoir les parties 1 et 4; Divisions 1 et 2; Annexe 1 - Section 23

Avis dans le plan et sur le site web que l'aéroport de Saint John Inc. se conforme aux parties 1 et 4 de l'ATPDR; Divisions 1 et 2; Annexe 1 - Section 23	Complet
Informations sur le site web sur la façon d'obtenir de l'aide à l'accessibilité ou plus d'informations	Complet

10. Consultations

Examen du rapport d'accessibilité – Soumettre à Accessible NB	Soumis pour examen
CNIB – Site Audit	Prévu pour 2026
Formation – Comité d'accessibilité aéroportuaire (Comprenant des représentants des organisations d'accessibilité de notre région)	Prévu pour le premier trimestre 2026
Conformité WCAG 2.1 sur le site Web d'AccessiBE	Terminé (mensuel)
Comité consultatif communautaire A discuté de l'accessibilité aéroportuaire; Appel à l'ajout d'un membre ayant de l'expérience et de l'expertise en matière d'accessibilité; Appel aux membres pour se joindre au Comité d'accessibilité aéroportuaire	16 septembre 2025
Discussions en personne en août avec un membre du conseil d'administration de L'Arche Saint John ayant de l'expérience aéroportuaire, concernant l'intérêt à rejoindre le Comité d'accessibilité aéroportuaire et des suggestions d'amélioration.	Août 2025 & 20 novembre 2025
Lors de la réunion des opérations avec tous les locataires de l'aéroport, un partenaire aérien a fait part de notre avis, lorsque nous avons discuté de l'accessibilité, indiquant que le niveau de volume du système de sonorisation leur a été signalé comme étant difficile à entendre dans certaines parties de l'aéroport et pourrait particulièrement poser problème d'accessibilité. Un nouveau système a été inclus dans le budget 2026.	Octobre 2025
RealWorldABA Accessibility Initiatives –	6 novembre 2025 13 h 30 - 14 h 15

Discussion sur l'expérience de voyage des clients et le programme pilote d'expérience pré-voyage à l'aéroport via Teams. Deux membres ont rejoint le comité d'accessibilité aéroportuaire. Discussions et questions-réponses autour des défis neuro-diversifiés lors des déplacements via les aéroports et YSJ. Impact positif du chien d'assistance sur place, exemple d'un des enfants de l'un des participants. Proposition de formation au personnel, à la sécurité et aux bénévoles du YSJ en 2026. Retour : Le programme Expérience Passager est d'une grande aide pour les parents et les enfants neurodiversifiés afin de les préparer aux défis liés au transport aérien.	
En 2026, nous prévoyons de consulter sous divers formats, notamment : sondages électroniques, sollicitation de commentaires via notre bulletin d'information aéroportuaire, recueillement des commentaires des membres du comité d'accessibilité aéroportuaire, sondages dans les terminaux menés par les bénévoles YSJ (Finy Wayfinders), période de questions et de rétroaction lors des réunions du comité consultatif communautaire, et sondage numérique lorsque les individus se connectent au wifi de l'aéroport. Nous avons l'intention de consulter sur l'expérience vécue à l'aéroport en ce qui concerne l'accessibilité. Nous souhaitons poser des questions sur ce qui fonctionne bien et ce qui est, ou continue d'être, un obstacle à chacun des rubriques suivants du	2026

Plan d'accessibilité et du processus de rétroaction : • Technologies de l'information et de la communication (TIC) • Communication, autre que les TIC • Approvisionnement en biens, services et installations • Conception et prestation de programmes et de services • Transport • L'environnement bâti Une partie du mandat du Comité d'accessibilité aéroportuaire sera d'examiner les programmes, politiques et services à venir afin de s'assurer que les considérations pour l'accessibilité sont prises en compte et que les personnes en situation de handicap sont consultées.	
Enquêtes auprès des passagers et locataires sur l'accessibilité Voici un échantillon de questions sur lesquelles nous avons l'intention de sonder : Pensez-vous avoir eu une opportunité équitable de donner des commentaires? Quels besoins non satisfaits ou suggestions supplémentaires avez-vous pour améliorer l'accessibilité? Y a-t-il eu des points sensibles tout au long du trajet, du stationnement à l'embarquement, dont l'aéroport devrait être conscient et réglé? La signalisation était-elle adéquate et à portée de main avec du texte en relief?	Prévu pour décembre 2025, trimestriel 2026

Les nouvelles mesures d'orientation et les applications répondent-elles aux besoins et fonctionnent-elles sans obstacle? Si vous utilisiez le transport terrestre vers l'aéroport, comme les taxis ou l'URide, les services et le personnel répondaient-ils aux exigences d'accessibilité? Pour le personnel et les candidats à l'emploi, les aménagements au travail ont-ils été fournis au besoin et y avait-il des obstacles à l'expérience d'emploi? Le site web de l'aéroport et d'autres plateformes/kiosques numériques étaient-ils accessibles? Les employés et bénévoles ont-ils été formés pour aider les personnes en situation de handicap et utiliser les TIC? Existe-t-il d'autres formats d'information accessibles que l'aéroport devrait envisager pour améliorer le service? Le processus de demande et d'obtention d'aide à l'accessibilité est-il facile à suivre et avez-vous des suggestions d'amélioration? Nous nous attendons à ce que les commentaires mettent en lumière les domaines à améliorer, car nous travaillons activement à améliorer l'accessibilité des installations, des programmes et des services à YSJ, et nous savons que ce sera un domaine d'amélioration continue.	
---	--

Accessible NB

Ability New Brunswick Inc./Capacité Nouveau-Brunswick Inc.

440 rue Wilsey Road, Suite 102

Fredericton NB E3B 7G5

Tel./tel : 506.462.9555/1.866.462.9555

Fax/télé : 506.458.9134

www.abilitynb.ca

11. Informations de rétroaction

Une (1) demande de site web renvoie au Plan d'accessibilité.

12. Ressources de formation supplémentaires

[Formation sur l'accessibilité des aéroports canadiens - Aperçu](#)