



**Plan d'accessibilité et  
processus de rétroaction  
Rapport d'étape 2025**

CHARLOTTETOWN



Departures Départs

# 1 Généralités

## Autres présentations

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

### Adresse postale

Direction des affaires réglementaires,  
250, avenue Maple Hills, bureau 132  
Charlottetown, PE C1C 1N2

### Courriel

Service à la clientèle  
[info@flyyyg.com](mailto:info@flyyyg.com)

### Téléphone

902-566-7997

### Médias sociaux



## Processus de rétroaction

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

## Nous joindre

[Formulaire de contact](#)

## 2 Emploi

Initiatives d'accessibilité	Année prévue	Statut
Compléter la formation en DEI pour tout le personnel de l'AAC afin de prioriser l'accessibilité et l'inclusion au sein de l'organisation.	2024 2025	<b>Complété</b> – En mars 2024, tous les membres du personnel et de la direction de l'AAC ont complété avec succès la formation en DEI prodiguée par un fournisseur externe, qui portait sur comment prioriser l'accessibilité et l'inclusion au sein de l'organisation.

## 3 Information et technologies de communication (ITC)

Initiatives d'accessibilité	Année prévue	Statut
Installer des systèmes d'aide auditive sur les comptoirs des transporteurs à l'enregistrement, à l'embarquement et au Centre d'opérations de sécurité.	2025 2026 2027	<p><b>En cours</b> – Nous avons réussi à nous procurer des systèmes d'aide auditive à installer sur tous les nouveaux comptoirs dans le cadre du projet d'agrandissement du terminal, ce qui nous a permis de surpasser l'objectif d'installer un seul de ces systèmes. L'installation devrait être complétée d'ici la fin 2025. Les aides auditives des comptoirs d'embarquement feront partie de la prochaine phase d'agrandissement, prévue pour se terminer en 2027.</p> <p>Nous tentons de nous procurer une aide auditive supplémentaire afin de l'installer au comptoir du centre d'opérations de sécurité d'ici les six prochains mois.</p>
Rechercher des technologies afin d'améliorer le système actuel de messagerie visuelle.	En cours	<p><b>En cours</b> – Nous explorons le potentiel de notre système actuel et évaluons des technologies plus robustes afin d'améliorer le système de messagerie visuelle. Ces efforts d'évaluation nous ont amenés à intégrer des améliorations au système d'annonces publiques de l'agrandissement de l'aérogare. Nous prévoyons avoir terminé en 2026.</p>

## 4 Communications (autres que les ICT)

Initiatives d'accessibilité	Années prévues	Statut
Créer une carte d'accessibilité en format PDF afin d'identifier clairement l'emplacement des équipements, installations et services accessibles dans l'ensemble de l'aérogare.	2024 2025	<b>Complété</b> – Une carte d'accessibilité affichant l'ensemble des équipements, installations et services accessibles dans toute l'aérogare a été complétée et est désormais disponible sur le site Web de YYG. Les futurs projets d'agrandissement seront intégrés afin de nous assurer que la carte demeure à jour avec les améliorations d'accessibilité courantes et à venir.
Ajouter de la signalisation d'aide à l'accessibilité dans les aires publiques (toilettes, départs et arrivées).	2024 2025	<b>Complété</b> – La signalisation d'aide à l'accessibilité dans les aires publiques comme les toilettes, les départs et les arrivées a été installée avec succès à l'été 2024 afin de permettre une circulation claire et inclusive pour tous les passagers.
Créer une trame narrative sociale afin de mieux préparer les passagers à s'envoler et la rendre accessible sur le site Web.	2024 2025	<b>En cours</b> – On prévoit la compléter d'ici le 3 <sup>e</sup> trimestre 2025.
Terminer le projet de signalisation destiné à améliorer l'accessibilité à l'intérieur comme à l'extérieur de l'aérogare. Inclure une signalisation accessible dans les toilettes.	2024 2025	<b>Complété</b> – Le projet de signalisation visant à améliorer l'accessibilité à l'intérieur comme à l'extérieur de l'aérogare est finalisé. Il comprend l'ajout de signalisation accessible dans les toilettes afin d'assurer une navigation claire et inclusive pour tous les passagers.  Le travail de conception en vue de la croissance future, comme l'intégration de considérations d'accessibilité dans la signalisation d'orientation, est en cours.

## 5 Achat de biens, services et installations

Initiatives d'accessibilité	Année prévue	Statut
Créer une politique d'achat inclusive, offrir de la sensibilisation et l'inclure dans tous les futurs appels d'offres pour des services et installations destinés aux passagers afin d'éviter d'introduire des obstacles.	2024 2025	<b>Complété</b> – En décembre 2024, un vocabulaire inclusif d'achat a été implanté avec succès dans le Manuel des politiques administratives de YYG. Cette mise à jour vise à sensibiliser et à veiller à ce que les futurs appels d'offres pour des services et installations destinés aux passagers soient structurés de façon à éliminer les obstacles potentiels et à soutenir la création d'un environnement inclusif pour tous et toutes.
Réviser les contrats nouveaux et mis à jour afin de veiller à ce que les exigences d'accessibilité y soient incluses dans le but de prévenir l'introduction d'obstacles.	En cours	<b>En cours</b> – Nous révisons présentement les contrats nouveaux et mis à jour afin de veiller à ce que toutes les exigences d'accessibilité y soient incluses dans le but de prévenir l'introduction d'obstacles. Ce travail se poursuivra jusqu'à la fin 2027.

## 6 Conception et prestation de programmes et services

Initiatives d'accessibilité	Année prévue	Statut
Réintroduire le programme de chiens de zoothérapie afin d'améliorer l'expérience générale des passagers et offrir du soutien émotionnel aux passagers avant leur départ.	2024 2025	<b>En cours</b> – On s'attend à compléter cette initiative d'ici mai 2025.
Offrir des trousse sensorielles à utiliser dans le salon des départs, une fois la sécurité franchie.	2024 2025	<b>En cours</b> – Notre équipe recherche activement les pratiques optimales, consulte les experts et choisit les articles appropriés pour les trousse sensorielles. Au cours des prochains mois, nous finaliserons le contenu des trousse sensorielles, créerons la

		signalisation et déterminerons les points de distribution de la trousse dans le salon des départs. Nous prévoyons terminer l'implantation des trousse sensorielles d'ici le 2 <sup>e</sup> trimestre 2025.
Mettre en place le programme Sunflower pour handicaps invisibles afin de permettre aux personnes avec handicap de signaler qu'elles ont un handicap ou un problème de santé qui n'est pas immédiatement apparent.	2024 2025	<b>En cours</b> – L'AAC fait maintenant partie du programme Sunflower pour handicaps invisibles et l'initiative devrait être lancée le 9 mai 2025.
Réintroduire le programme Aviateurs autistes en partenariat avec la Société d'autisme de l'Î.-P.-É. afin d'accueillir les personnes avec trouble du spectre de l'autisme et leurs familles à l'aéroport pour qu'elles puissent faire l'expérience des processus aéroportuaires.	2024 2025	<b>Complété</b> – En novembre 2024, l'AAC s'est associée à Autisme Î.-P.-É. afin d'accueillir des personnes neuro-divergentes et leurs familles à l'aéroport et leur offrir une occasion de se familiariser avec les processus aéroportuaires dans un environnement de soutien et d'inclusion, réduisant ainsi les obstacles au voyage.
Programme de représentant en expérience des passagers afin d'aider les passagers au cours de la saison de pointe.	2024 2025	<b>Complété</b> – Le tout premier Programme de représentant en expérience des passagers, conçu afin d'aider tous les passagers au cours de la saison de pointe des voyages à l'aéroport de Charlottetown, a été déployé avec succès au cours de l'été 2024. L'AAC continuera ce programme et le relancera à l'été 2025.
		<b>Complété</b> – Nous avons mené une initiative afin d'améliorer le soutien à tous les passagers au cours duquel la direction, les employés et le personnel de l'aéroport ont reçu une formation en expérience des

		passagers.
Introduire un nouveau programme de formation au traitement des passagers afin d'améliorer l'inclusion et assurer une expérience harmonieuse et positive à tous les voyageurs.		<b>Complété</b> – En juin 2024, nous avons collaboré avec le Conseil canadien des aéroports et les aéroports de tout le pays afin de créer le Programme de formation en accessibilité, destiné à nous conformer au Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH) en outillant le personnel de l'aéroport afin qu'il puisse offrir une expérience uniforme à tous les passagers, sans égard à leur destination.

## 7 Transport

Initiatives d'accessibilité	Année prévue	Statut
Mettre à jour la liste des fournisseurs de transport accessible afin de veiller à ce que toutes les options soient offertes aux voyageurs de passage.	2024 2025	<p><b>Complété</b> – Les entreprises ont été contactées afin de vérifier leurs services et le site Web de YYG a été mis à jour afin de refléter les fournisseurs de services de transport accessible.</p> <p><a href="#"><b>Pat and the Elephant</b></a> <i>Charlottetown, PE</i></p> <p>Un nouvel organisme à but non-lucratif offre du transport en fauteuil roulant par fourgonnette dans l'ensemble de l'Île-du-Prince-Édouard et des provinces Maritimes, sept jours par semaine. Réservations requises.</p> <p><a href="#"><b>T3 Transit</b></a> <i>Charlottetown, PE</i></p> <p>Le système de transport public desservant Charlottetown, Cornwall et Stratford offre des autobus accessibles équipés de rampes d'accès et d'espaces réservés pour fauteuils roulants. Non disponible sur tous les circuits.</p> <p><a href="#"><b>Transportation West Inc.</b></a></p>

		Transport accessible pour personnes avec mobilité réduite, déficit intellectuel et aînés. Autobus accessibles en fauteuil roulant. Réservation requise.
Inclure les fournisseurs de services de taxi dans le programme de formation à l'accessibilité dans le but de favoriser un environnement de soutien total aux passagers avec handicap.		<b>Complété</b> – En mai 2024, tous les fournisseurs de services de taxi qui fréquentent l'AAC sont tenus de compléter la nouvelle formation en accessibilité afin d'obtenir leur permis les autorisant à desservir YYG.

## 8 Environnement bâti

Initiatives d'accessibilité	Année prévue	Statut
Compléter la révision universelle en collaboration avec Spinal Cord Injury PEI. Des utilisateurs de fauteuil roulant seront invités à prendre part à cette révision.	2024 2025	<b>En cours</b> – La révision universelle, menée en collaboration avec Spinal Cord Injury PEI, est amorcée. Une rencontre avec Spinal Cord Injury PEI a eu lieu afin de discuter de la portée et des détails de la révision d'accessibilité et des étapes impliquées. Nous passerons aux étapes suivantes de cette révision universelle.
Ajouter une aire additionnelle d'entreposage de fauteuil roulant dans l'aire des départs.	2025 2026	<b>En cours</b> – Cette initiative fait partie des années subséquentes et est présentement considérée dans la phase de conception de l'agrandissement de l'aérogare. Ces éléments seront planifiés avec soin et intégrés dans les phases ultérieures du projet afin de s'assurer de l'accessibilité et de l'inclusion continues.
Implanter une nouvelle aire de soulagement pour animaux de compagnie dans l'agrandissement de l'aire située après la sécurité, afin que les	2027 2028	<b>En cours</b> – Cette initiative fait partie des années subséquentes et est présentement prise en considération dans la phase de conception de l'agrandissement de l'aérogare. Ces éléments seront planifiés avec soin et

personnes avec handicap qui ont besoin d'animaux de service puissent facilement avoir accès aux installations nécessaires pendant leurs déplacements.		intégrés dans les phases ultérieures du projet afin de s'assurer de l'accessibilité et de l'inclusion continues.
Veiller à ce que toutes les toilettes publiques rénovées ou créées lors de l'agrandissement du terminal soient accessibles et munies d'équipement à mains libres afin de s'assurer que tous et toutes puissent utiliser les toilettes de façon plus indépendante.	2027 2028	<b>En cours</b> – Cette initiative fait partie des années subséquentes et est présentement prise en considération dans la phase de conception de l'agrandissement de l'aérogare. Ces éléments seront planifiés avec soin et intégrés dans les phases ultérieures du projet afin de s'assurer de l'accessibilité et de l'inclusion continues.
Inclure une aire d'allaitement dans l'agrandissement de l'aire après la sécurité afin d'offrir un espace intime et confortable aux parents.	2027 2028	<b>En cours</b> – Cette initiative fait partie des années subséquentes et est présentement prise en considération dans la phase de conception de l'agrandissement de l'aérogare. Ces éléments seront planifiés avec soin et intégrés dans les phases ultérieures du projet afin de s'assurer de l'accessibilité et de l'inclusion continues.
Créer des toilettes universelles dans le cadre de l'agrandissement de l'aérogare.	2027 2028	<b>En cours</b> – Cette initiative fait partie des années subséquentes et est présentement prise en considération dans la phase de conception de l'agrandissement de l'aérogare. Ces éléments seront planifiés avec soin et intégrés dans les phases ultérieures du projet afin de s'assurer de l'accessibilité et de l'inclusion continues.
Veiller à ce que toutes les phases de l'agrandissement de l'aérogare soient conformes la norme	En cours	<b>En cours</b> – Nous veillons à ce que chaque phase de l'agrandissement soit conforme à la norme CSA B651:23 Accessible Design for the Building Environment, avant d'entreprendre

<p>CSA B651:23 Accessible Design for the Building Environment et approuver les plans d'accessibilité de chaque phase avant d'entreprendre les travaux. Parmi ces initiatives :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Installer un nouvel ascenseur</li> <li>• Installer un comptoir d'enregistrement accessible en fauteuil roulant</li> <li>• Installer des indicateurs tactiles sur les surfaces piétonnières et des surfaces de caoutchouc sur les marches</li> <li>• Installer une rampe accessible sur le trottoir</li> </ul> <p>Toutes les nouvelles toilettes seront libres d'obstacles et accessibles à tous.</p>		<p>les travaux. L'implantation des différents éléments se poursuivra tout au long du processus d'agrandissement.</p>
--	--	--

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

L'AAC est tenue de se conformer aux dispositions suivantes du Règlement de la Loi sur les transports au Canada (LTC) :

- Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles (REPRTA)
- Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées
  - Partie 1 – Exigences applicables aux fournisseurs de services de transport
  - Partie 4 – Exigences applicables aux exploitants de gares

## 10 Renseignements sur la rétroaction

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

Commentaire	Action
Date : 1 <sup>er</sup> août 2024 Méthode : Formulaire de contact en ligne Commentaire : J'apprécierais voir YYG se joindre au réseau canadien de handicaps invisibles Sunflower.	Court terme : Le chef de la direction a réagi promptement à ce commentaire par courriel afin d'en accuser réception. Long terme : L'AAC a mis en place le programme de handicaps invisibles Sunflower dès le printemps 2025.

## 11 Consultations

Dans le cadre de l'engagement continu de YYG envers l'accessibilité, une version préliminaire du présent rapport et un sondage de consultation ont été partagés cette année entre le 10 février et le 13 mars, afin de recueillir les commentaires de diverses organisations à propos des progrès de notre Plan d'accessibilité, de la clarté de nos communications et de tout autre obstacle involontaire à l'accessibilité dans l'aéroport. Les résultats apportent des réflexions précieuses sur nos forces et nos possibilités d'amélioration.

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

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

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

1. La plupart des répondants évaluaient l'accessibilité générale de l'aéroport de neutre à satisfaisante, sans commentaire négatif significatif.
2. Les réponses variaient, la plupart de organisations choisissant « ni en accord, ni en désaccord » ou « en accord » à propos des améliorations observées.
3. Toutes les organisations répondantes étaient d'accord pour dire que l'AAC adoptait une approche diverse et inter-sectionnelle face à l'accessibilité.
4. Deux organisations étaient d'accord pour dire que l'aéroport est accessible aux personnes avec des handicaps différents et deux étaient incertaines.

5. Les évaluations de l'implantation du plan d'accessibilité variaient de « satisfaisante » à « très satisfaisante ».

## 11.2 Principaux domaines identifiés pour améliorations futures

Plusieurs organisations ont mentionné des domaines spécifiques où des améliorations pourraient favoriser l'accessibilité :

1. Passerelles d'embarquement des passagers
2. Signalisation – Signalisation accessible supplémentaire
3. Accessibilité aux véhicules
4. Aide à la sécurité et espaces pour handicap sensoriel
  - Quelqu'un suggère d'offrir de l'aide au cours du passage de la sécurité et l'accès à des espaces pour handicap sensoriel munis d'équipement comme des coquilles anti-bruit et des couvertures lestées.

## 11.3 Commentaires et recommandations supplémentaires

### 11.3.1 Initiatives d'accessibilité auditive

- On exprime un fort appui envers les systèmes d'aide auditive sur les comptoirs et nous avons reçu des demandes d'implication dans les tests préliminaires.
- On encourage l'exploration de technologies afin d'améliorer la messagerie visuelle en faisant référence aux améliorations apportées à l'aéroport Pearson de Toronto.
- On suggère d'exiger des applis de sous-titrage en temps réel aux comptoirs d'enregistrement et aux bureaux de service des transporteurs afin d'améliorer la communication, au bénéfice des voyageurs en perte auditive et de ceux aux prises avec des obstacles de langue.
- On souligne l'importance de former le personnel de première ligne sur la perte auditive et son intersection avec d'autres handicaps.
- On insiste sur le fait que les animaux de service comme les chiens pour malentendants doivent être pris en compte dans la planification des aires de soulagement pour animaux.

### 11.3.2 Considérations spécifiques à l'autisme

- On insiste sur la nécessité d'adopter une approche centrée sur la personne plutôt qu'une approche tout-azimut face aux solutions en matière d'accessibilité.
- On soutient fortement le programme Sunflower comme initiative bénéfique pour les passagers avec handicap invisible.

## **11.4 Prochaines étapes**

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

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