

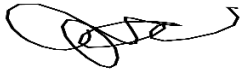
Plan d'accessibilité et processus de rétroaction

Rapport d'étape 2025



**AÉROPORT RÉGIONAL
MONT-JOLI**

Le présent document a été approuvé par :



Julie Laviolette

Directrice Générale de l'aéroport Régional de Mont-Joli

Date : 9 juillet 2025

Table des matières

Introduction	4
Renseignements généraux	4
Technologie de l'information et des communications	5
Communication, autre que les technologies de l'information et des communications	5
Acquisition de biens, de services et d'installations	6
Conception et prestation de programme et de services	6
Transport	7
Environnement bâti.....	7
Disposition des règlements de l'OTC en matière d'accessibilité	8
Consultations	9
Rapport d'étape, juin 2025.....	10

Introduction

La direction de l'aéroport régional de Mont-Joli s'engage à offrir un environnement inclusif et respectueux de la dignité de tous ses clients, y compris ceux ayant des besoins spécifiques. Le Plan d'accessibilité a été élaboré pour se conformer aux obligations et normes établies dans les règlements suivants :

- **Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles** : Ce règlement précise les obligations liées à la **Loi canadienne sur l'accessibilité**.
- **Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience** : Ce règlement garantit que le personnel est formé pour assister les personnes handicapées.
- **Le Plan d'accessibilité est aussi disponible sur notre site web sous :**
<https://aeroportmontjoli.com/services-aux-passagers/accessibilite/>
- **Responsabilité et Rétroaction**

Renseignements généraux

Personne responsable

Le public, qu'il soit voyageur ou non, peut contacter l'administration de l'aéroport à tout moment par téléphone, courriel via le site web de l'aéroport, ou messages sur nos réseaux sociaux. L'agente de service à la clientèle, soutenue par la direction, est désignée pour recevoir les suggestions, plaintes et demandes. Nous nous engageons à accuser réception ou à répondre aux demandeurs dans un délai de moins de 10 jours ouvrables à l'exception de la rétroaction soumise de façon anonyme, de la même façon qu'elle est reçue. Les communications peuvent rester anonymes selon le choix de la personne qui nous contacte.

Moyen pour effectuer la rétroaction

Le public peut fournir de la rétroaction et demander une copie du Plan sur l'accessibilité ou la description du processus de rétroaction sur un autre support adapté à leur situation. Nos points d'accès en matière de communication sont les suivants :

Facebook: <https://www.facebook.com/aeroportmontjoli>

Site web: <https://aeroportmontjoli.com/services-aux-passagers/accessibilite/>

Courriel : adm@cyyy.ca

Téléphone: 418-775-3347

Adresse postale: 875, route de l'aéroport Mont-Joli Québec G5H 4H4

Technologies de l'information et des communications

Les messages destinés à notre clientèle sont diffusés sous différentes formes :

- **Annonces publiques** : Messages diffusés à l'intérieur et à l'extérieur de l'aérogare.
- **Messages audio et visuels** : Diffusés sur des téléviseurs dans certaines zones ciblées (salles d'attente ou d'embarquement).
- **Informations aux comptoirs d'enregistrement** : Communiquées verbalement ou via des affiches.
- **Site web accessible;**
- **Renseignements disponibles via courriels;**
- **Renseignements disponibles via relais téléphonique**

D'autres services sont disponibles sur demande, sans frais supplémentaires, auprès de la compagnie aérienne ou de l'administration de l'aéroport. Par exemple, nous pouvons accueillir un passager ayant un besoin pour des visites individuelles afin de les aider à se préparer à un voyage aérien.

Communication, autre que les technologies de l'information et des communications

Tous les employés de l'aéroport (opérateurs et partenaires) suivent annuellement la formation de l'Office des Transports du Canada sur l'aide aux personnes handicapées.
<https://otc-cta.gc.ca/fra/videos-formation-sur-laide-aux-personnes-handicapees>

Cette formation garantit des services uniformes, humains et respectueux. Nos agents d'accueil et de sûreté veillent à répondre aux besoins des personnes en fonction de leurs besoins dès leur arrivée et jusqu'à leur départ. Nous accueillons également les animaux d'assistance et aidons les maîtres à répondre aux besoins de leur animal.

Le Plan d'accessibilité est aussi disponible sur notre site web sous :

<https://aeroportmontjoli.com/services-aux-passagers/accessibilite/>

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, l'**Aéroport régional de Mont-Joli** veille à ce que toutes les mesures mises en place respectent les principes d'accessibilité et répondent aux besoins des personnes en situation de handicap.

Si des modifications devaient être apportées au bâtiment, l'équipe de l'exploitant de l'aéroport veillerait à ce que les nouvelles installations demeurent accessibles et adaptées aux personnes ayant des besoins spécifiques. Une analyse serait ainsi réalisée pour évaluer leur impact sur le parcours des passagers et garantir une expérience fluide et inclusive.

Environnement extérieur

- **Chemin d'accès et stationnement** : Sans obstacle et faciles d'utilisation.
- **Stationnements réservés** : Situés à proximité des portes d'entrée principale.

Environnement intérieur

- **Accès au bâtiment** : Sans marches ni seuils de porte.
- **Portes automatiques** : Pour faciliter l'accès côté ville et côté air.
- **Parcours voyageur** : Au même niveau et exempt d'obstacles.
- **Comptoirs de service abaissés**.
- **Boutons poussoirs** : Aux endroits clés (accès, salle de bain handicapé, accès extérieurs).
- **Salles de bain** : Cabines dédiées aux personnes à mobilité réduite.
- **Équipements accessibles** : Fontaines d'eau, bornes de paiement, machines distributrices, etc.
- **Système d'affichage** : Affichage visible et écrans répartis dans tout le bâtiment.
- **Système d'annonces publiques** : À chaque zone du bâtiment.
- **Signalétique** : Facile à repérer et utilisant des pictogrammes standards.
- **Kiosque d'information** : Situé à l'entrée principale.
- **Mobilier intérieur** : Disposé pour permettre aux personnes handicapées de s'installer confortablement.

Conception et prestation de programmes et de services

L'aéroport régional de Mont-Joli veille à ce que la conception et la prestation de ses programmes et services soient accessibles et respectueuses des besoins des personnes en situation de handicap.

Le personnel des services passagers des transporteurs est spécialement formé pour accueillir et accompagner ces voyageurs en fonction de leurs besoins particuliers. De plus, des équipements adaptés sont mis à disposition afin d'assurer un embarquement et un débarquement sécuritaires et confortables.

Transport

L'accès à l'aéroport est relativement aisé grâce à plusieurs organismes externes offrant des services spécialisés de transport adapté pour les personnes à mobilité réduite. Pour des réservations ou des informations, il est recommandé de contacter directement chaque organisme :

- **Transport adapté et collectif de la Mitis; 418-775-6384 ou 418-775-8808**
<https://tacmitis.org/nous-joindre/>
- **Taxi de coopérative de Mont-Joli; 418-775-4343**

En mettant en œuvre ce plan, l'aéroport régional de Mont-Joli s'assure de respecter les réglementations de Transport Canada et de fournir un environnement accessible et accueillant pour tous les voyageurs.

Le programme d'entretien hivernal établit les priorités de déneigement afin d'assurer une sécurité optimale pour l'ensemble de la clientèle, incluant les personnes ayant des besoins spécifiques. L'accès au stationnement, les espaces de stationnement réservés, le chemin piétonnier reliant le stationnement à l'aérogare ainsi que les trottoirs de l'aérogare sont classés en priorité absolue.

Environnement bâti

L'aéroport régional de Mont-Joli a été rénové en partie en 2022 en tout respect avec le code du bâtiment. Notamment l'accès à des toilettes accessible aux personnes handicapées ou des stationnements à proximité respectant les normes en vigueur.

Réalisations récentes (2024–2025) :

1. **Réaménagement de l'aire d'attente dans la zone des départs non sécurisée**
L'espace a été réorganisé afin de faciliter l'accès, la circulation et l'attente pour les personnes ayant des limitations motrices. Les zones de passage ont été élargies et les sièges repositionnés pour accommoder les fauteuils roulants.

Dispositions des règlements de l'OTC en matière d'accessibilité

L'exploitant de l'Aéroport régional de Mont-Joli est assujéti aux dispositions suivantes du Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience : Article 3,4,8,9,10 et 11

Article 3 – Application

Le présent règlement s'applique à l'exploitant de l'Aéroport régional de Mont-Joli.

Article 4 – Employés et entrepreneurs qui transigent avec le public

L'exploitant de l'aéroport veille à ce que ses employés et ses entrepreneurs qui fournissent des services liés au transport et qui peuvent être appelés à transiger avec le public ou à prendre des décisions concernant le transport des personnes ayant une déficience reçoivent une formation adaptée aux besoins de leurs fonctions.

Article 8 – Formation initiale

L'exploitant de l'aéroport s'assure que ses employés et ses entrepreneurs qui sont tenus de suivre une formation l'aient suivi dans les soixante (60) jours suivant leur entrée en fonction.

Article 9 – Recyclage

L'exploitant de l'aéroport s'assure que ses employés et ses entrepreneurs qui sont tenus de suivre une formation suivent périodiquement des cours de recyclage adaptés aux besoins de leurs fonctions.

Article 10 – Dossier de formation

L'exploitant de l'aéroport s'assure de tenir à jour les dossiers de formation.

Article 11 – Programme de formation

L'exploitant de l'aéroport suit le programme de formation inscrit sur le site de l'Office des transports du Canada.

Consultation

Le **centre de réadaptation en déficience physique de La Mitis** a été consulté concernant le **Plan d'accessibilité de l'Aéroport régional de Mont-Joli**. Dans un premier temps, l'organisme a sondé ses membres, qui regroupent plusieurs associations œuvrant auprès des personnes en situation de handicap et engagées dans la défense de leurs droits ainsi que la promotion de leurs intérêts. Ces associations représentent un large bassin de personnes vivant avec un handicap sur le territoire de La Mitis.

Par la suite, une visite des lieux a été organisée, le 4 décembre 2024, en présence des spécialistes des organismes représentant des personnes ayant divers types de limitations fonctionnelles. À l'issue de cette visite, un rapport détaillant des recommandations sur l'accessibilité a été remis, permettant non seulement d'améliorer le plan d'accessibilité existant, mais aussi d'alimenter une réflexion sur d'éventuels aménagements supplémentaires à intégrer aux installations de l'aéroport.

Précisions sur la rétroaction

Depuis la publication de notre plan d'accessibilité, nous n'avons pas accueilli de personnes présentant certaines difficultés (mal voyant, malentendant ou présentant d'autres limitations). Aucune demande pour obtenir une copie du Plan d'accessibilité ne nous a été adressée pendant cette période.

Rapport d'étape – Plan d'accessibilité 2025

Conformément aux exigences de l'Office des transports du Canada (OTC), l'Aéroport régional de Mont-Joli poursuit la mise en œuvre progressive de son Plan d'accessibilité afin de réduire les obstacles et d'offrir une expérience de voyage inclusive et sécuritaire à toutes les personnes, peu importe leurs limitations fonctionnelles.

Afin de répondre aux besoins des personnes présentant des limitations, l'aéroport régional de Mont-Joli mettra en place graduellement les recommandations reçues par les représentants du **centre de réadaptation en déficience physique de La Mitis**.

Modifications prévues d'ici 2027 :

1. Amélioration du site Internet

Une amélioration du site web de l'aéroport est prévue afin d'améliorer l'accessibilité numérique avec du contenu et un langage clair.

2. Ajout de comptoirs surbaissés lors des travaux de modernisation 2025-2027

Dans le cadre de la rénovation du terminal de départ, des comptoirs d'enregistrement et d'information surbaissés seront aménagés afin d'assurer un accès équitable pour les personnes utilisant un fauteuil roulant ou de petites tailles. Un panneau est présentement installé afin de rendre plus confortable l'accueil des passagers.

3. Ajout d'un banc près de la boîte aux lettres extérieure

Un banc sera installé à proximité de la boîte aux lettres située à l'entrée principale du terminal. Cet aménagement permettra aux personnes à mobilité réduite ou éprouvant de la fatigue de bénéficier d'un espace de repos dès leur arrivée sur le site.

L'Aéroport régional de Mont-Joli demeure engagé à respecter la **Loi canadienne sur l'accessibilité** et les règlements de l'OTC, notamment en matière de consultation, de transparence, et de suppression proactive des obstacles. Le prochain rapport d'étape annuel reflétera les progrès réalisés et les consultations menées auprès des personnes handicapées.