



**Direction de l'Aéroport  
international du Grand  
Moncton (DAIGM)**

Plan d'accessibilité – Rapport  
d'étape

1<sup>er</sup> juin 2026

## Table des matières

<b>Introduction</b> .....	2
<b>Informations générales</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Processus de rétroaction</b> .....	3
<b>Publication du rapport d'étape</b> .....	4
<b>Technologies de l'information et des communications (TIC)</b> .....	6
<b>Information et communications (autres que les TIC)</b> .....	8
<b>Approvisionnement en biens, services et installations</b> .....	9
<b>Conception et prestation de programmes et de services</b> .....	11
<b>Transport</b> .....	13
<b>Environnement bâti</b> .....	13
<b>Emploi</b> .....	14
<b>Formation</b> .....	16
<b>Dispositions du Règlement sur l'accessibilité de l'OTC</b> .....	17
<b>Consultations</b> .....	18
<b>Réponses aux consultations menées par l'aéroport</b> .....	18
<b>Rétroaction reçue</b> .....	19
<b>Conclusion</b> .....	26

# Introduction

La Direction de l'aéroport international du Grand Moncton (DAIGM) s'engage à déterminer, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité et à créer un environnement inclusif et accueillant pour tous, quelles que soient leurs capacités. L'accessibilité fait partie intégrante de la conception, de l'exploitation et de l'amélioration continue de nos services et installations. Dans le cadre de cet engagement, l'aéroport offre divers dispositifs d'accessibilité, comme la participation au programme Sunflower pour les voyageurs ayant un handicap invisible, une pièce calme pour ceux qui recherchent un espace tranquille et peu stimulant, ainsi qu'une toilette accessible et non genrée pour le confort et l'inclusion de tous les passagers.

La DAIGM a publié son premier Plan d'accessibilité en juin 2024, puis un rapport d'étape en juin 2025. Ces documents décrivent les mesures d'accessibilité, les priorités et les actions déterminées après consultation de membres du public, notamment des personnes avec un handicap et des organismes de défense de leurs droits, et conformément à la législation et à la réglementation en vigueur.

Afin de respecter nos obligations en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) et du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH), la DAIGM a rédigé le présent rapport d'étape relatif au Plan d'accessibilité. Ce rapport présente les mesures que nous avons prises à ce jour, les progrès réalisés et les domaines auxquels nous devons continuer de consacrer notre attention afin d'offrir un aéroport plus accessible et sans obstacle.

Les efforts que nous faisons ont été salués à l'échelle nationale. En 2024, la DAIGM a en effet obtenu le renouvellement de sa certification par la Fondation Rick Hansen, preuve de son engagement à offrir des installations répondant à des normes rigoureuses en matière d'accessibilité. Nous continuons en outre de miser sur l'éducation et la sensibilisation en proposant chaque année des formations sur l'accessibilité à la fois au personnel et aux locataires de l'aéroport, en partenariat avec Capacité NB. Ces initiatives nous aident à faire en sorte que l'accessibilité soit non seulement intégrée à notre infrastructure, mais aussi à notre culture et aux interactions quotidiennes.

Nous faisons également activement la promotion des mesures d'accessibilité de l'aéroport grâce aux plateformes numériques et aux réseaux sociaux, contribuant ainsi à sensibiliser le public, à informer les voyageurs et à souligner l'importance de l'inclusivité

dans les transports. Ces initiatives témoignent de l'engagement de la DAIGM à améliorer le confort de tous les passagers et à instaurer une culture fondée sur le respect, la dignité et l'inclusion.

L'élaboration du présent rapport d'étape fait suite aux consultations menées auprès de membres du public et d'organismes d'accessibilité, notamment les commentaires obtenus au moyen d'un sondage ciblé. Ces commentaires ont été déterminants pour définir notre approche et nous assurer que les mesures prises répondent aux réalités et aux besoins. Le présent rapport rend compte des résultats de chaque initiative en matière d'accessibilité et présente les progrès accomplis pour atteindre nos objectifs.

Le rapport d'étape ainsi que les engagements qui y sont énoncés traduisent les efforts de la DAIGM visant à améliorer l'accessibilité, à favoriser la conformité et à offrir à tous des voyages aériens sans obstacle.

## Informations générales

### Processus de rétroaction

Alors que nous poursuivons la mise en œuvre de notre Plan d'accessibilité et que nous faisons progresser les mesures énoncées dans le présent rapport d'étape, nous continuons à solliciter activement l'avis de tous les membres du public. La DAIGM offre plusieurs moyens accessibles pour recevoir des commentaires, les examiner et y donner suite de manière efficace.

Afin d'élaborer le rapport d'étape, nous avons mené un sondage public portant sur nos objectifs d'accessibilité afin d'obtenir les commentaires du public. Nous avons également consulté des organismes qui offrent des services et du soutien aux personnes qui ont des besoins en matière d'accessibilité, ce qui nous a permis de prendre en compte divers points de vue et expériences vécues pour élaborer ce rapport.

Le rapport d'étape ainsi que d'autres informations sur les services d'accessibilité de l'aéroport, notamment un formulaire en ligne destiné à recueillir des commentaires sur l'accessibilité, sont disponibles sur notre site Web : [Accessibilité – L'Aéroport international Roméo-LeBlanc du Grand Moncton](#).

Afin que l'information soit accessible à tous, il est possible de demander le Plan

d'accessibilité, le processus de rétroaction et le Rapport d'étape dans les formats suivants :

- Version papier ou en gros caractères
- Version électronique
- Format audio
- Braille

Les demandes relatives à d'autres formats ainsi que les commentaires concernant l'accessibilité peuvent être adressés à Susy Campos, directrice du développement commercial.

### **Adresse postale**

Directrice du développement commercial  
Direction de l'Aéroport international du Grand Moncton  
12-777, avenue Aviation  
Dieppe (Nouveau-Brunswick) E1A 7Z5

### **Courriel**

[accessibilite@cyqm.ca](mailto:accessibilite@cyqm.ca)

### **Téléphone**

Commentaires généraux sur l'accessibilité, demandes de renseignements, demandes de mesures d'adaptation et demandes de formats autres (entre 8 h et 16 h HNA, du lundi au vendredi) : 1-506-856-5444, poste 6.

Le processus de rétroaction relatif à l'accessibilité, qui est également publié sur notre site Web, explique la marche à suivre pour envoyer des commentaires de manière anonyme, la façon dont ceux-ci sont traités et leur utilisation pour améliorer l'accessibilité à l'aéroport.

### **Publication du rapport d'étape**

Le présent rapport d'étape est publié sur le site Web de la DAIGM, dans un format conforme aux exigences de niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1.

Toute personne qui en fait la demande peut également recevoir ce rapport dans les formats suivants :

- Version papier
- Gros caractères
- Braille
- Format audio
- Format électronique compatible avec les technologies d'assistance destinées aux personnes handicapées

Vous pouvez demander un autre format à l'aide des options de contact indiquées sur la page « Contactez-nous » du site Web de la DAIGM, ainsi qu'aux options de contact fournies dans le présent rapport d'étape.

Les formats demandés seront fournis dans les délais suivants :

- Braille et format audio : dans les 20 jours suivant la réception de la demande;
- Tout autre format : dans les 15 jours suivant la réception de la demande.

En cas de demande d'un format différent, nous ferons tout notre possible pour clarifier avec la personne concernée ses besoins exacts pour la taille de la police, le style du texte, etc.

### **Plan d'accessibilité 2024–2027**

Afin de mieux comprendre comment l'aéroport peut améliorer l'accessibilité pour tous, et en vue d'élaborer le Plan d'accessibilité 2024-2027, le personnel de l'aéroport a consulté des membres du public, des personnes en situation de handicap ainsi que des organismes qui fournissent des services d'accessibilité. Ces consultations ont permis de définir nos objectifs en matière d'accessibilité, avec un accent particulier sur les domaines prioritaires suivants :

- Technologies de l'information et des communications (TIC)
- Information et communications (autres que les TIC)
- Approvisionnement en biens, services et installations
- Conception et prestation de programmes et de services
- Transport
- Environnement bâti
- Emploi
- Formation

Les pages suivantes offrent un résumé des progrès réalisés pour chacun de ces domaines.

## Technologies de l’information et des communications (TIC)

Le processus de consultation initial relatif au Plan d’accessibilité a permis de déterminer des améliorations possibles en matière de technologies de l’information et de la communication. Le Plan d’accessibilité présente certaines de ces initiatives et le calendrier de mise en œuvre.

Le présent rapport d’étape rend compte de l’état d’avancement de chaque initiative prévue dans le Plan d’accessibilité pour les technologies de l’information et de la communication.

N°	Objectifs d’accessibilité	Calendrier	État
1	Créer un dossier interne pour afficher les ressources sur l’accessibilité afin d’assurer que tous les employés de l’aéroport ont accès aux renseignements sur la façon de créer du contenu dans des formats accessibles (par exemple, des documents Word, PowerPoint et PDF accessibles).	Octobre 2024	<b>Terminé</b> Un dossier partagé a été créé, dont l’emplacement a été communiqué à l’ensemble du personnel afin d’en faciliter l’accès.
2	Publier le plan d’accessibilité de l’aéroport en ligne, en veillant à ce que chaque version réponde aux critères de réussite de niveau AA des Règles pour l’accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1 (ou à la version la plus récente des WCAG disponible en anglais et en français).	Juin 2024	<b>Terminé</b> Le Plan d’accessibilité de l’aéroport est publié en ligne, et un rapport d’étape est publié chaque année en juin.
3	Veiller à ce que l’accessibilité du site Web de l’aéroport soit examinée régulièrement et mise à jour au besoin pour répondre aux critères de réussite de niveau AA des WCAG 2.1 (ou à la	Chaque année en janvier	<b>Terminé</b> Chaque année, en janvier, le site Web fait l’objet d’un diagnostic d’accessibilité afin de pouvoir confirmer

	version la plus récente des WCAG qui est disponible en anglais et en français).		qu'il respecte les normes en la matière.
4	Fournir des ressources pour veiller à ce que les employés de l'aéroport en contact direct avec la clientèle soient au courant du processus de réponse aux demandes d'information du public dans d'autres formats.	Septembre 2026	<b>En cours</b> Une norme de procédure préliminaire a été élaborée et sera achevée sous peu, ainsi qu'un plan de communication destiné au personnel de l'aéroport.
5	Veiller à ce que les nouveaux logiciels pour les employés et les clients comprennent des exigences en matière d'accessibilité et les appliquer dans la mesure du possible, en veillant à ce que des procédures d'adaptation soient en place pour fournir un accès similaire lorsque l'accessibilité des logiciels n'est pas possible.	En continu	<b>En continu</b> Tout nouvel achat de logiciel fait l'objet d'une évaluation pour s'assurer qu'il répond aux normes d'accessibilité. Si des lacunes sont constatées, des mesures d'adaptation sont mises en place afin que les employés et les clients bénéficient d'un accès équivalent.
6	S'assurer que le sous-titrage codé est disponible dans les vidéos d'information publique affichées en ligne, dans les langues utilisées dans le contenu original.	Septembre 2024	<b>Terminé</b> Les vidéos d'information mises en ligne à l'intention du public sont sous-titrées.
7	S'assurer que l'alternative textuelle sur les images est disponible dans le contenu public affiché en ligne, dans les langues utilisées dans le contenu original.	Septembre 2024	<b>Terminé</b> Les images publiées comportent un texte de remplacement.
8	Examiner l'accessibilité du système de sonorisation de l'aéroport pour s'assurer que les annonces et les renseignements sont clairement audibles.	Novembre 2026	<b>En cours</b> Le système de sonorisation est en cours d'évaluation, et l'achat d'un nouveau système est envisagé.
9	Mettre à jour la page sur l'accessibilité du site Web de YQM afin d'y inclure des liens directs vers les informations des compagnies aériennes partenaires en matière d'accessibilité.	Juin 2024	<b>Terminé</b> Le site Web a été mis à jour et comprend désormais les informations relatives à l'accessibilité fournies par les compagnies aériennes partenaires.

## Information et communications (autres que les TIC)

Le processus de consultation initial relatif au Plan d'accessibilité a permis de déterminer des améliorations possibles en matière d'information et de communications (autres que les TIC). Le Plan d'accessibilité présente certaines de ces initiatives ainsi que le calendrier de mise en œuvre.

Le présent rapport d'étape rend compte de l'état d'avancement de chaque initiative prévue dans le Plan d'accessibilité pour l'information et les communications (autres que les TIC).

N°	Objectifs d'accessibilité	Calendrier	État
10	Veiller à ce que la déclaration d'engagement de l'aéroport à l'égard de l'accessibilité soit largement partagée au sein de l'organisation et mise à la disposition du public.	Juin 2024	<b>Terminé</b> La déclaration est publiée sur notre site Web.
11	S'assurer que les plans d'évacuation d'urgence des installations sont en place et disponibles dans un format accessible pour les employés et le public.	Octobre 2024	<b>En continu</b> Un nouveau plan d'évacuation a été élaboré et mis à la disposition du personnel. Une version abrégée est en cours de rédaction et sera mise à la disposition du public.
12	Examiner les renseignements actuels sur les urgences, la sécurité et l'évacuation disponibles sur place et élaborer un plan pour améliorer l'accès là où des obstacles sont identifiés.	Octobre 2024	<b>Terminé</b> Un plan d'accessibilité a été ajouté aux procédures d'évacuation.
13	Examiner le Plan d'accessibilité de l'aéroport et l'état des objectifs d'accessibilité chaque année.	En continu	<b>En continu</b> Le plan et les objectifs ont été revus avec le personnel.
14	Mettre à jour le plan d'accessibilité de l'aéroport au moins tous les trois ans et informer les organismes de réglementation de la LCA et du RTAPH lorsque les plans d'accessibilité mis à jour sont publiés.	Juin 2024	<b>Terminé</b> Le plan initial et le processus de rétroaction ont été créés en 2024. Un nouveau plan sera élaboré en 2028.
15	Fournir des rapports d'étape	En continu	<b>En continu</b>

	relativement à la LCA et au RTAPH en fonction des délais énoncés dans la LCA et informer l'organisme de réglementation de la LCA et du RTAPH lorsque des rapports d'étape sur l'accessibilité sont publiés.		Des rapports d'étape annuels seront rédigés selon la réglementation et fournis aux organismes de réglementation de la LCA et du RTAPH avant le 30 mai de chaque année.
16	Accroître les efforts de marketing et de promotion pour sensibiliser la population aux services, caractéristiques et installations accessibles à l'aéroport.	En continu	<b>En continu</b> Le marketing et la promotion sont assurés tout au long de l'année.

## Approvisionnement en biens, services et installations

Le processus de consultation initial relatif au Plan d'accessibilité a permis de déterminer des améliorations possibles en matière d'approvisionnement en biens, services et installations. Le Plan d'accessibilité présente certaines de ces initiatives ainsi que le calendrier de mise en œuvre.

Le présent rapport d'étape rend compte de l'état d'avancement de chaque initiative prévue dans le Plan d'accessibilité pour d'approvisionnement en biens, services et installations.

N°	Objectifs d'accessibilité	Calendrier	État
17	Examiner les ententes juridiques concernant l'acquisition de biens, de services et d'installations accessibles.  Veiller à ce que le libellé et les procédures des ententes concernant les exigences en matière d'accessibilité soient clairs.  (Par exemple, veiller à ce que des	Mars 2026	<b>Terminé</b> Depuis mars 2026, les contrats renouvelés ont été modifiés en fonction des exigences en matière d'accessibilité.

	exigences précises en matière d'accessibilité soient incluses dans les appels d'offres et les ententes avec les fournisseurs tiers, comme le niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1 pour l'information numérique; les normes du code du bâtiment et de l'environnement bâti; les normes d'accessibilité pour les kiosques; la formation provinciale sur l'accessibilité et les droits de la personne pour les employés locaux.)		
18	S'assurer que les gestionnaires et les personnes responsables des appels d'offres et les évaluateurs comprennent comment décrire et évaluer les exigences en matière d'accessibilité liées à l'achat de biens, de services et d'installations.	En continu	<b>En continu</b> Nous nous employons actuellement à faire en sorte que les responsables, les rédacteurs d'appels d'offres et les évaluateurs disposent des orientations et des outils nécessaires pour définir et évaluer de manière cohérente les exigences en matière d'accessibilité dans le cadre des marchés publics portant sur des biens, des services et des installations.
19	Surveiller les fournisseurs tiers pour s'assurer qu'ils respectent leurs engagements de fournir des services accessibles. Examiner les engagements précis en matière d'accessibilité avant de conclure les ententes initiales, avant le renouvellement des contrats et au moyen de vérifications aléatoires occasionnelles du service (par exemple, les commandes manuelles et les dispositifs de conduite adaptative sont-ils disponibles chez les fournisseurs de location de	Août 2024	<b>Terminé</b> Les fournisseurs tiers font l'objet de contrôles, et les futurs fournisseurs devront s'engager à améliorer l'accessibilité.

	voitures à l'aéroport).		
--	-------------------------	--	--

## Conception et prestation de programmes et de services

Le processus de consultation initial relatif au Plan d'accessibilité a permis de déterminer des améliorations possibles en matière de conception et prestation de programmes et de services. Le Plan d'accessibilité présente certaines de ces initiatives ainsi que le calendrier de mise en œuvre.

Le présent rapport d'étape rend compte de l'état d'avancement de chaque initiative prévue dans le Plan d'accessibilité pour la conception et prestation de programmes et de services.

N°	Objectifs d'accessibilité	Calendrier	État
20	Coordonner, avec les membres de l'équipe de l'aéroport, l'élaboration, la promotion et l'offre d'activités pendant la Semaine nationale de l'accessibilité et autres événements de sensibilisation annuellement.	En continu	<b>En continu</b> À l'occasion de la Semaine nationale de l'accessibilité, la DAIGM est fière de mettre en avant son engagement à créer un environnement inclusif et accessible à tous. Toute la semaine, l'aéroport présente ses dispositifs d'accessibilité sur les réseaux sociaux afin de sensibiliser le public à l'importance de l'accessibilité.
21	Créer une politique d'accessibilité pour l'aéroport afin de documenter notre engagement en matière d'accessibilité et décrire comment accéder aux services, procédures et installations de l'aéroport.  Publier et tenir à jour la Politique d'accessibilité sur la page	Août 2024	<b>Terminé</b> Une politique d'accessibilité a été élaborée puis diffusée auprès des employés et du public au moyen de notre site Web.

	Accessibilité de l'aéroport et la partager avec les employés, les locataires et les fournisseurs de l'aéroport.		
22	Veiller à ce que la page Accessibilité du site Web de l'aéroport (et tout autre contenu en ligne, le cas échéant) soit mise à jour régulièrement pour inclure des informations à jour et exacte.	En continu	<b>En continu</b> Le site Web fait l'objet d'un examen annuel pour s'assurer que toutes les informations relatives à l'accessibilité restent à jour et exactes.
23	S'assurer que l'accessibilité est intégrée aux objectifs et aux plans plus généraux de l'aéroport, y compris les plans stratégiques et les plans de travail.	En continu	<b>En continu</b> La DAIGM a mis à jour son plan stratégique en 2025. Des initiatives en matière d'accessibilité, de diversité, d'équité, d'inclusion et d'appartenance y ont été intégrées.
24	Promouvoir la sensibilisation au Programme international des lanières tournesol pour les personnes ayant un handicap invisible (ou à une méthode semblable pour indiquer discrètement aux voyageurs ayant un handicap invisible qu'ils pourraient avoir besoin d'aide ou de plus de temps pour accomplir des tâches lorsqu'ils voyagent à l'aéroport).	Septembre 2024	<b>Terminé</b> Le programme Sunflower a été mis en place à YQM en 2024 pour permettre aux utilisateurs du site de signaler qu'ils sont atteints d'un handicap invisible. Une formation relative à ce programme a été donnée au personnel et aux bénévoles. Le programme bénéficie toute l'année d'une publicité sur les réseaux sociaux.

## Transport

Le processus de consultation initial relatif au Plan d'accessibilité a permis de déterminer des améliorations possibles en matière de transport. Le Plan d'accessibilité présente certaines de ces initiatives ainsi que le calendrier de mise en œuvre.

Le présent rapport d'étape rend compte de l'état d'avancement de chaque initiative prévue dans le Plan d'accessibilité pour le transport.

N°	Objectifs d'accessibilité	Calendrier	État
25	Les contrats actuels avec les fournisseurs de services de transport sont revus afin que ces derniers soient en mesure de fournir des services aux personnes handicapées.	Octobre 2024	<b>Terminé</b> Tous les contrats ont été examinés afin d'assurer leur conformité.
26	Fournir des formations et des ressources supplémentaires aux employés de l'aéroport, aux bénévoles, aux locataires et aux fournisseurs externes afin de les sensibiliser aux questions suivantes - les obstacles à l'accessibilité. - Les programmes de l'aéroport (p. ex., le programme Sunflower) et les services disponibles pour éliminer ou prévenir les obstacles; et à la manière de réagir ou d'aider les autres de manière appropriée, en particulier les personnes qui pourraient avoir des handicaps invisibles.	En continu	<b>En continu</b> Capacité NB propose chaque année, en personne, des formations au personnel et aux locataires.

## Environnement bâti

Le processus de consultation initial relatif au Plan d'accessibilité a permis de déterminer des améliorations possibles quant à l'environnement bâti. Le Plan d'accessibilité présente certaines de ces initiatives ainsi que le calendrier de mise en œuvre.

Le présent rapport d'étape rend compte de l'état d'avancement de chaque initiative prévue dans le Plan d'accessibilité pour l'environnement bâti.

N°	Objectifs d'accessibilité	Calendrier	État
27	Examiner et améliorer l'orientation et la signalisation pour créer une expérience plus accessible lors de la navigation dans l'installation.	En continu	<b>En cours</b> La signalisation extérieure est terminée. La signalisation intérieure est en cours d'installation.
28	Veiller à ce que les services de télécriteur (TTY — TeleTYpewriter) et de relai téléphonique fonctionnent et soient accessibles au public.	En continu	<b>En continu</b> Cet élément a été ajouté à la liste de contrôle de l'aérogare.
29	Examiner la nécessité d'avoir des indicateurs tactiles de surfaces de marche où les espaces publics pourraient présenter un risque.	Décembre 2026	<b>En cours</b> Un diagnostic a été réalisé; l'équipe étudie actuellement la mise en place d'indicateurs tactiles pour les escaliers menant au terminal.
30	Veiller à ce que des examens de l'accessibilité (y compris des personnes ayant une expérience vécue, dans la mesure du possible) soient fournis pour toutes les propositions de conception d'aéroport; veiller à ce que les obstacles cernés soient abordés avant l'approbation de la conception et de l'aménagement de nouvelles installations (internes ou pour les intervenants). Les examens seront effectués selon les normes actuelles et prévues, au besoin.	En continu	<b>En continu</b> Les organismes fournissant des services d'accessibilité sont consultés chaque année; des commentaires sont également recueillis à l'aide d'un sondage sur les progrès en matière d'accessibilité.

## Emploi

Le processus de consultation initial relatif au Plan d'accessibilité a permis de déterminer des améliorations possibles en matière d'emploi. Le Plan d'accessibilité présente certaines de ces initiatives ainsi que le calendrier de mise en œuvre.

Le présent rapport d'étape rend compte de l'état d'avancement de chaque initiative prévue dans le Plan d'accessibilité pour l'emploi.

N°	Objectifs d'accessibilité	Calendrier	État
31	Examiner les descriptions de travail avant l'affichage pour s'assurer que les exigences sont exactes et que les obstacles potentiels à l'accessibilité sont éliminés, dans la mesure du possible.	En continu	<b>En continu</b> Avant leur publication, les descriptions de poste sont mises à jour au besoin afin de supprimer les obstacles.
32	Inclure les renseignements sur les demandes d'adaptation et l'engagement à l'égard de l'accessibilité dans les demandes d'emploi, lors de la planification des entrevues et à toutes les étapes du processus de recrutement.	Juillet 2024	<b>Terminé</b> Les offres d'emploi comprennent des informations sur les mesures d'adaptation nécessaires, et les candidats sont invités à signaler avant leur entrevue s'ils ont besoin d'un aménagement particulier.
33	Veiller à ce que les demandes d'accessibilité et de mesures d'adaptation des employés soient traitées et examinées régulièrement, à la demande des employés et lors des examens annuels du rendement.	En continu	<b>En continu</b> Le traitement des demandes s'effectue régulièrement, à la demande des candidats et lors des évaluations annuelles de rendement.
34	Veiller à ce que les équipes d'intervention d'urgence examinent les plans d'adaptation individuels des employés, des bénévoles et d'autres personnes ayant des demandes de soutien documentées pendant les urgences ou les évacuations et en soient informées.	Août 2024	<b>Terminé</b> Le processus d'intégration a été mis à jour pour inclure cette information. Les plans d'adaptation individuels seront examinés avec le comité de santé et de sécurité au travail et le responsable de la planification et de l'intervention en cas d'urgence.
35	Mettre à jour les lettres d'offre d'emploi et les ententes ainsi que le matériel d'orientation et d'intégration des employés, pour s'assurer que le contenu comprend des	Juin 2024	<b>Terminé</b> Les lettres d'offre et les informations relatives à l'intégration ont été mises à jour pour y inclure les

	renseignements sur les mesures de soutien disponibles en matière d'accessibilité et le processus de demande de mesures d'adaptation.		aides à l'accessibilité.
36	Veiller à ce que les nouvelles technologies, les nouveaux logiciels et les nouveaux processus mis en œuvre et applicables à tous les employés respectent les lignes directrices appropriées en matière d'accessibilité ou soient disponibles dans un autre format.	En continu	<b>En continu</b> Les nouvelles technologies seront évaluées afin de s'assurer qu'elles sont conformes aux lignes directrices en matière d'accessibilité.
37	Élaborer une politique d'adaptation au recrutement décrivant le processus d'adaptation au cours du recrutement.	Octobre 2026	<b>En cours</b> Un document préliminaire a été rédigé; il doit être examiné et approuvé.
38	Établir des partenariats avec des organisations spécialisées dans l'accessibilité pour obtenir des ressources et des pratiques exemplaires afin de répondre aux besoins individuels.	En continu	<b>En continu</b> La sensibilisation est menée lorsque les demandes de mesures d'adaptation sont reçues.
39	Élaborer et mettre en œuvre une politique sans parfum.	Octobre 2026	<b>En cours</b> Un document préliminaire a été rédigé; il doit être examiné et approuvé.

## Formation

Le processus de consultation initial relatif au Plan d'accessibilité a permis de déterminer des améliorations possibles en matière de formation. Le Plan d'accessibilité présente certaines de ces initiatives ainsi que le calendrier de mise en œuvre.

Le présent rapport d'étape rend compte de l'état d'avancement de chaque initiative prévue dans le Plan d'accessibilité pour la formation.

N°	Objectifs d'accessibilité	Calendrier	État
40	Fournir des ressources et de la formation sur la façon de créer de l'information et des communications accessibles à tous les créateurs de contenu.	En continu	<b>En continu</b> Des ressources et des formations portant sur la création d'informations et de communications accessibles sont régulièrement proposées à tous les créateurs de contenu.
41	Offrir une formation sur le service à la clientèle qui intègre des renseignements sur l'accessibilité propre à l'aéroport aux employés en contact direct avec la clientèle, y compris une formation sur les appareils et services fonctionnels de l'aéroport, et sur la façon de traiter la rétroaction et les demandes d'adaptation en matière d'accessibilité.	En continu	<b>En continu</b> Les nouveaux employés suivent la formation obligatoire, et un prestataire externe a donné à l'ensemble du personnel une formation sur l'accessibilité portant notamment sur les dispositifs d'assistance propres à l'aéroport, les services proposés et les procédures à suivre pour répondre aux commentaires sur l'accessibilité et aux demandes de mesures d'adaptation.
42	Offrir aux employés des occasions de participer à des conférences, à des activités de formation externes et à des webinaires en ligne afin d'accroître leurs connaissances sur les ressources et les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité.	En continu	<b>En continu</b>

## Dispositions du Règlement sur l'accessibilité de l'OTC

La DAIGM est tenue de respecter les dispositions applicables de la LCA énoncées au paragraphe 170(1), c'est-à-dire :

## **Partie 1: Exigences applicables aux fournisseurs de services de transport**

Articles 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10(2), 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19(1), 20, 21, 22, 23

## **Partie 4 : Exigences applicables aux exploitants de gare**

Articles 212(a), 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222, 223, 225(1)(2)(a), 226, 227, 229, 230, 231.

# **Consultations**

La partie suivante résume la consultation menée au moyen d'un sondage réalisé entre le 30 mars et le 22 avril 2026. Ce sondage a permis de recueillir les commentaires des usagers de l'aéroport, des employés, des bénévoles et des organismes qui offrent des services d'accessibilité; ils ont été utilisés pour élaborer le présent rapport d'étape. Nous tenons à remercier tous les participants d'avoir pris le temps de participer au sondage et pour leurs commentaires.

Cinq réponses au sondage ont été reçues pendant la période d'examen du rapport d'étape préliminaire (du 30 mars 2026 au 22 avril 2026).

Les organisations consultées sont les suivantes :

- INCA Nouveau-Brunswick
- Capacité NB
- Centre de ressources sur l'autisme
- Inclusion Advocacy SENB
- Coalition des personnes handicapées du N.-B.
- Centraide de la région du Grand Moncton et du sud-est du N.-B.
- Association canadienne pour la santé mentale, Nouveau-Brunswick

## **Réponses aux consultations menées par l'aéroport**

La direction de l'aéroport a examiné tous les commentaires recueillis lors de la consultation. Les réponses ont été classées dans les catégories suivantes.

- 1) Les commentaires déjà traités dans le plan d'accessibilité actuel ou qui ne s'appliquent pas à l'aéroport (par exemple, les commentaires sur les obstacles généraux aux voyages ou sur des expériences de voyage ou des compagnies

aériennes spécifiques non liées à l'aéroport).

- 2) La rétroaction est intégrée au Rapport d'étape final pour 2025 (selon les objectifs révisés ou nouveaux, approuvés par l'aéroport).
- 3) La rétroaction notée pour le suivi continu par l'aéroport aux fins d'examen futur (par exemple, les commentaires qui n'ont pas pu être abordés dans le calendrier actuel du plan d'accessibilité ont été communiqués aux équipes pertinentes de l'aéroport aux fins d'examen en vue de leur inclusion éventuelle comme objectifs futurs).
- 4) Rétroaction transmise aux organisations externes appropriées (par exemple, préoccupations liées aux responsabilités des exploitants aériens ou des fournisseurs tiers).

L'aéroport a également répondu directement à tous les participants au sondage et à toutes les personnes-ressources qui ont fourni des commentaires sur l'examen du plan d'accessibilité, lorsque les coordonnées ont été fournies.

## Rétroaction reçue

Depuis la publication du Plan d'accessibilité en juin 2024 et du Rapport d'étape 2025, les commentaires ont été recueillis selon le processus exigé décrit ci-dessus. Ces commentaires sont fournis ci-dessous, accompagnés des réponses et des mesures de mise en œuvre, conformément aux exigences du RTAPH.

Objectif d'accessibilité	Rétroaction	Réponse
Veiller à ce que l'accessibilité du site Web de l'aéroport soit examinée régulièrement et mise à jour au besoin pour répondre aux critères de réussite de	Est-ce qu'un membre de Déficiency visuelle Canada fait également des essais avec un lecteur d'écran?	<b>Commentaire noté :</b> Nous effectuerons un suivi auprès de l'organisme chargé de l'audit annuel de conformité au niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web

<p>niveau AA des WCAG 2.1 (ou à la version la plus récente des WCAG qui est disponible en anglais et en français.)</p>		<p>(WCAG) 2.1 afin de vérifier si des essais de lecture d'écran sont inclus. Si ce n'est pas le cas, nous étudierons la possibilité de faire appel à des organismes tels que Déficience visuelle Canada ou à des personnes ayant une expérience directe de la déficience visuelle pour améliorer notre processus d'évaluation de l'accessibilité.</p>
<p>Examiner l'accessibilité du système de sonorisation de l'aéroport pour s'assurer que les annonces et les renseignements sont clairement audibles.</p>	<p>La qualité du son est très mauvaise. Il faudrait des annonces uniformisées et de meilleurs haut-parleurs. L'affichage de texte serait également utile.</p> <p>La qualité du système de sonorisation est très mauvaise. Il est difficile d'entendre les messages.</p> <p>Avez-vous envisagé d'installer une boucle magnétique?</p>	<p><b>Commentaire noté :</b> La DAIGM examine actuellement la possibilité de moderniser son système de sonorisation existant. Des discussions ont eu lieu avec les compagnies aériennes partenaires pour uniformiser davantage les messages diffusés, et diverses options sont également à l'étude pour l'installation d'un système</p>

		de boucle magnétique.
S'assurer que les plans d'évacuation d'urgence des installations sont en place et disponibles dans un format accessible pour les employés et le public.	L'aéroport dispose-t-il de dispositifs de transfert pour l'évacuation des personnes en situation de handicap?	<b>Commentaire noté :</b> L'aéroport dispose de dispositifs d'aide au transfert pour les personnes en situation de handicap. La signalisation indiquant l'emplacement de l'interphone d'urgence du deuxième étage, qui permet de joindre le service de sécurité, nécessite des améliorations, qui seront apportées dans le courant de l'année.
Examiner chaque année le Plan d'accessibilité de l'aéroport et l'état des objectifs d'accessibilité.	Merci d'avoir réuni des organisations représentant les personnes handicapées pour examiner le plan.	<b>Commentaire noté :</b> Nous nous engageons à travailler en partenariat avec les organisations qui fournissent des services d'accessibilité et à nous assurer qu'elles donnent leur avis sur notre plan d'accessibilité.
Coordonner, avec les membres de l'équipe de l'aéroport, l'élaboration, la promotion et l'offre d'activités pendant la Semaine nationale de l'accessibilité et autres événements	Faites appel aux organisations locales de défense des personnes handicapées.	<b>Prise en compte des commentaires :</b> Nous tiendrons compte de ces commentaires en intensifiant notre collaboration avec les organisations locales de défense des personnes

<p>de sensibilisation annuellement.</p>		<p>handicapées pour la planification, la promotion et la mise en œuvre des activités de la Semaine nationale de l'accessibilité. Il s'agira notamment de mener une coordination en amont avec les partenaires communautaires pour favoriser une véritable participation, assurer la pertinence des programmes et renforcer les initiatives de sensibilisation reflétant les expériences vécues et les perspectives locales.</p>
<p>Examiner et améliorer l'orientation et la signalisation pour créer une expérience plus accessible lors de la navigation dans l'installation.</p>	<p>Pas de nouvelle signalétique.</p> <p>La signalétique pourrait être améliorée avec une police plus grande.</p> <p>La nouvelle signalisation offre un fort contraste de couleurs et facilite l'orientation dans l'aéroport. Il serait également utile d'utiliser Access Now et Map Out pour l'aéroport.</p>	<p><b>Commentaire noté :</b> La DAIGM accuse réception des commentaires reçus au sujet de la nécessité d'améliorer la signalisation, notamment par l'utilisation de polices de caractères plus grandes afin d'en faciliter la lisibilité. Aucune nouvelle signalisation matérielle n'a été installée au cours de la période visée, mais nous continuons d'évaluer la signalisation</p>

		<p>existante pour améliorer l'accessibilité.</p> <p>De plus, la DAIGM étudie activement différentes solutions de signalisation numérique afin d'offrir une aide à la navigation en temps réel et plus accessible à l'intérieur de l'aéroport. Ces efforts font partie de notre engagement à améliorer le confort des passagers et à leur offrir une signalisation claire et accessible.</p>
<p>Veiller à ce que des examens de l'accessibilité (y compris des personnes ayant une expérience vécue, dans la mesure du possible) soient fournis pour toutes les propositions de conception d'aéroport; veiller à ce que les obstacles cernés soient abordés avant l'approbation de la conception et de l'aménagement de nouvelles installations (internes ou pour les intervenants).</p>	<p>Capacité NB peut vous aider à élaborer le plan. Appelez-nous.</p>	<p><b>Commentaire noté :</b> La DAIGM prévoit d'agrandir l'aérogare et mènera un processus de consultation pour s'assurer que les questions d'accessibilité sont prises en compte lors des étapes de conception et de planification, à mesure que le projet se concrétise.</p>

<p>Établir des partenariats avec des organisations spécialisées dans l'accessibilité pour obtenir des ressources et des pratiques exemplaires afin de répondre aux besoins individuels.</p>	<p>Assurez-vous que votre équipe dispose de la liste complète des organismes financés par AvenueNB qui offrent gratuitement une aide à l'emploi aux personnes handicapées et aux employeurs.</p>	<p><b>Rétroaction prise en compte :</b> La DAIGM remercie les personnes ayant souligné l'importance de veiller à ce que le personnel connaisse et soit en contact avec les organismes financés par AvenueNB qui offrent gratuitement des services d'aide à l'emploi aux personnes handicapées et aux employeurs.</p> <p>Nous reconnaissons la contribution de ces organismes au renforcement des pratiques d'emploi inclusives ainsi que pour répondre aux besoins individuels en matière de mesures d'adaptation. La DAIGM mettra à jour ses listes de ressources afin que les organismes financés par AvenueNB soient clairement identifiés et accessibles au personnel. Cela permettra de mieux faire connaître les services disponibles et de renforcer les mécanismes d'orientation lors de l'accompagnement</p>
---	--	---

		des employés et des candidats.
Élaborer et mettre en œuvre une politique sans parfum.	Espérons que cela ne concerne que les employés et non les passagers.	<b>Commentaire noté :</b> Cette politique est en bonne voie d'être finalisée. Elle s'adresse exclusivement au personnel de la DAIGM.
Offrir une formation sur le service à la clientèle qui intègre des renseignements sur l'accessibilité propre à l'aéroport aux employés en contact direct avec la clientèle, y compris une formation sur les appareils et services fonctionnels de l'aéroport, et sur la façon de traiter la rétroaction et les demandes d'adaptation en matière d'accessibilité.	Je recommande Repenser la capacité.	<b>Commentaire noté :</b> Nous nous associons actuellement à Capacité NB pour offrir une formation annuelle au personnel et aux locataires de l'aéroport. Nous examinerons le type de formation proposé par Repenser la capacité.

Les politiques, plans et procédures d'accessibilité de l'aéroport de Moncton se trouvent sur la page [Accessibilité](#) de son site Web.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les services d'accessibilité de l'aéroport ou pour demander ces documents dans un autre format, envoyez-nous un courriel à [accessibility@cyqm.ca](mailto:accessibility@cyqm.ca). L'aéroport mettra tout en œuvre pour fournir ces documents dans un autre format, sur demande.

Pour la plupart des documents, les formats en gros caractères ou en texte brut ainsi que les formats électroniques peuvent être fournis dans les 20 jours suivants la demande. Les demandes de format braille ou audio peuvent nécessiter plus de temps, mais l'information sera fournie le plus rapidement possible.

La rétroaction sera confirmée et fournie de la manière dont elle a été reçue.

Il est également possible de donner son avis de manière anonyme à l'aide du formulaire se trouvant sur la page [Accessibilité](#) du site Web de l'aéroport.

## Conclusion

La DAIGM s'engage à déterminer, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité, ainsi qu'à créer un environnement inclusif et accueillant pour tous, quelles que soient leurs capacités. Nous comprenons que pour nous améliorer, l'engagement de tous est essentiel, c'est pourquoi nous attachons une grande importance à écouter et à apprendre des membres de notre communauté.

Les commentaires des passagers, des employés, des partenaires et des organismes de défense de l'accessibilité resteront essentiels à la définition de nos priorités et de nos actions. Cette collaboration permet de faire évoluer nos installations, nos services et notre communication afin de mieux répondre aux besoins de chacun.

Nous nous engageons à offrir à tous un environnement sûr, respectueux et accessible. Nous tenons à remercier toutes les personnes ayant contribué au processus de consultation en donnant de leur temps, en partageant leurs idées et en apportant leur expérience, ainsi que celles qui ont participé à la préparation et à la publication du présent rapport d'étape.