

AÉROPORT RÉGIONAL DE ROUYN-NORANDA

CYUY

- Plan d'accessibilité
- Rapports d'étape
- Processus de rétroaction

Juillet 2024



Crédit photo : Christian Leduc

Table des matières

Introduction	3
Renseignements généraux	3
Technologies de l'information et des communications	4
Communication, autre que les technologies de l'information et des communications.....	4
Acquisition de biens, de services et d'installations	4
Conception et prestation de programmes et de services.....	5
Transport.....	5
Environnement bâti	6
Disposition des règlements de l'OTC en matière d'accessibilité.....	6
Consultation	7
Rapports d'étape.....	7

Introduction

L'exploitant de l'Aéroport régional de Rouyn-Noranda s'engage, avec l'équipe de gestion et le personnel, à offrir des infrastructures accessibles et sécuritaires aux usagers de même qu'aux employés et aux partenaires. Le Plan d'accessibilité à l'Aéroport régional de Rouyn-Noranda s'inscrit dans cet engagement et permet d'identifier les processus mis en place afin de rendre les installations accessibles de même que de faciliter les communications avec les personnes vivant en situation d'handicap.

En juillet 2022, l'exploitant de l'Aéroport régional de Rouyn-Noranda a inauguré l'aérogare récemment construite. Les nouvelles installations, que ce soit pour l'aérogare ou pour le stationnement public, ont pris en considération l'accessibilité pour les personnes vivant en situation d'handicap. Dans ce plan seront présentées les différentes mesures mises en place.

Le Plan d'accessibilité a été rédigé de manière à rencontrer les différentes obligations et normes inscrites au *Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles*. Le document est disponible sur notre site web sous <https://www.rouyn-noranda.ca/citoyens/transports/aeroport-regional-de-rouyn-noranda>.

Renseignements généraux

Personne responsable

Le public, voyageur ou non, peut communiquer en tout temps avec l'administration de l'aéroport soit par téléphone ou courriel via le site web de la Ville de Rouyn-Noranda où les coordonnées sont inscrites. La personne responsable par la direction pour recevoir les suggestions, plaintes et/ou demandes est l'agente de bureau qui transmettra l'information au gestionnaire sur place.

Lorsque l'information est reçue, nous nous engageons à donner suite par le même mode de communication, par un accusé de réception ou une réponse au demandeur, dans un délai de moins de sept (7) jours ouvrables. Toute demande pourra être effectuée de manière anonyme, et ce, à la demande de la personne qui contacte l'exploitant de l'aéroport.

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. Nos points d'accès en matière de communication sont les suivants :

Téléphone : 819 762-8171

Adresse postale : 100, avenue de l'Aéroport, Rouyn-Noranda (Québec) J9Y 0G1

Courriel : aeroport@rouyn-noranda.ca

Technologies de l'information et des communications

La construction de la nouvelle aérogare a permis d'introduire des outils de transmission de l'information. Des technologies sont utilisées pour transmettre les informations, dont les suivantes:

- Annonces publiques dans l'aérogare, à l'extérieur et par zones ciblées à partir d'un système de communication;
- Site web accessible;
- Renseignements disponibles via courriels;
- Renseignements disponibles via relais téléphonique.

D'autres services peuvent être offerts à une clientèle qui nécessiterait un accompagnement spécifique. Par exemple, nous pourrions accueillir un passager en besoin afin de faire une visite individuelle des lieux pour l'aider à se préparer à un voyage aérien.

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

Également, l'exploitant de l'Aéroport régional de Rouyn-Noranda utilise des méthodes d'intervention en communication respectueuse et qui favorise l'accessibilité aux personnes ayant des besoins spécifiques. Les communications verbales sont adaptées selon la nature de l'handicap du passager.

Afin de s'assurer d'une intervention adéquate et conformément à la réglementation, les employés de l'exploitant de l'aéroport suivent, lors de leur embauche, la formation offerte par l'Office des Transports au Canada (*Formation à l'intention des fournisseurs de services de transport sur la manière d'aider les personnes handicapées*).

Acquisition de biens, de services et d'installations

L'exploitant de l'Aéroport régional de Rouyn-Noranda dispose de plusieurs installations permettant de réduire les obstacles. Le tout a été réfléchi et adapté au moment de la construction de l'aérogare de même que lors de la réfection des stationnements.

Stationnements et accès à l'aérogare

- Les chemins d'accès, les passages piétonniers et les trottoirs sont sans obstacle et conçus pour être facile d'utilisation;
- Des espaces de stationnements pour les personnes à mobilité réduite sont réservés à proximité des accès.

Aérogare

- Le bâtiment est accessible sans avoir à franchir des marches ou des seuils de porte;
- Les différents accès extérieurs sont automatisés (portes coulissantes);
- Un ascenseur permet d'accéder à l'étage au bureau de l'administration aéroportuaire et à l'espace de restauration;
- Les différents blocs sanitaires sont munis de cabines spécifiques aux personnes à mobilité réduite;
- Les accès aux blocs sanitaires sont exempts de portes;
- Des abreuvoirs sont accessibles;
- Le mobilier intérieur prévoit des sièges pour les personnes à mobilité réduite près des sorties dans les salles d'attente pour embarquement. Des sièges sont également disponibles aux zones de débarcadère des véhicules de même qu'à l'entrée principale de l'aérogare;
- L'escalier principal est muni de bandes contrastantes et rugueuses au sol de même qu'une main courante;
- Si des changements devaient être apportés au bâtiment, l'équipe de l'exploitant de l'aéroport s'assurerait que les nouvelles installations demeurent respectueuses et accessibles pour les personnes ayant des besoins spécifiques. Ainsi, une analyse serait effectuée afin de vérifier si les modifications entraîneraient des modifications dans le parcours du passager.

Conception et prestation de programmes et de services

L'exploitant de l'Aéroport régional de Rouyn-Noranda s'assure que les services sont rendus de façon respectueuse et accessible pour les personnes handicapées. Pour ce faire, les employés de l'exploitant de l'aéroport ont suivi une formation tel qu'inscrit précédemment.

De plus, l'aide à l'enregistrement, à l'embarquement et au débarquement est fournie par le prestataire des services au sol ou par les compagnies aériennes. Ces parties prenantes sont soumises à des règles qui leur sont propres et doivent s'y conformer. L'exploitant d'aéroport n'assure aucun rôle à ce niveau.

Transport

L'exploitant de l'Aéroport régional de Rouyn-Noranda ne dispose d'aucune entente contractuelle avec les services de transport terrestre tels que les taxis, limousines ou autobus. Quant aux locations de voiture, une entente de location de comptoir d'enregistrement et de location d'espaces de stationnement existe. L'accès à ces espaces est prévu pour réduire les risques d'obstacles et ces derniers sont accessibles à quelques mètres dans le stationnement long terme. Également, l'entretien hivernal de nos installations est inscrit dans un plan qui détermine

les priorités de déneigement en considération des voies d'accès.

Environnement bâti

L'aérogare de l'Aéroport régional de Rouyn-Noranda a été ouverte au public en 2022 et répond au code du bâtiment. Tel qu'inscrit dans les pages précédentes de ce plan, des toilettes sont accessibles dans chaque bloc sanitaire et des espaces de stationnement pour personnes handicapées sont prévus, pour ne nommer que ces éléments.

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

L'exploitant de l'Aéroport régional de Rouyn-Noranda est assujéti aux dispositions suivantes du *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*:

Article 3 – Application

Le présent règlement s'applique à l'exploitant de l'Aéroport régional de Rouyn-Noranda.

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 Regroupement de personnes handicapées de l'Abitibi-Témiscamingue (RAPHAT) a été consulté concernant le Plan d'accessibilité à l'Aéroport régional de Rouyn-Noranda. Dans un premier temps, l'organisme a consulté ses membres qui sont composés de 33 organismes œuvrant auprès des personnes handicapées et qui s'engagent à assurer les droits et à promouvoir les intérêts de ces dernières. Ces organismes associés au RAPHAT rejoignent plus de 3 000 personnes vivant avec un handicap sur le territoire de l'Abitibi-Témiscamingue. Par la suite, une visite des lieux a été organisée le 5 septembre 2024 avec la directrice générale de l'organisme ainsi que l'adjointe à la direction, vivant avec un handicap visuel. Un rapport a été remis contenant des recommandations sur l'accessibilité permettant à fois de bonifier le plan d'accessibilité, mais permettant une réflexion sur de possibles ajouts à mettre en place dans nos installations. Finalement, le RAPHAT propose de siéger, au besoin, sur un comité de consultation lors du processus de rétroaction (suggestions, plaintes ou demandes).

D'autres parts, des ajustements ont été effectués dans nos infrastructures (aérogare) depuis son ouverture en juillet 2022 à la suite de commentaires reçus de la part de passagères et passagers. De plus, la Ville de Rouyn-Noranda a mis à la disposition des usagers un plan intitulé *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées*. Une consultation avec des parties prenantes concernées a été effectuée lors de cette démarche.

Rapports d'étape

L'exploitant de l'Aéroport régional de Rouyn-Noranda publiera, à la suite de la parution de ce plan d'accessibilité, deux rapports d'étape au 1er juin 2025 et au 1er juin 2026. Ces rapports répondront aux exigences de l'Office des transports du Canada.