

Administration de l'aéroport international d'Halifax

Plan d'accessibilité – Rapport d'étape

1^{er} juin 2024

Préparé par : Atlantic Accessibility Consulting

Introduction

À l'Administration de l'aéroport international d'Halifax (AAIH), nous nous engageons à fournir une aérogare exempte d'obstacles et inclusive pour les personnes ayant différentes capacités. Nous avons publié un Plan d'accessibilité en juin 2023 qui prend en compte de nombreuses fonctions d'accessibilité qui ont été ciblées lors de consultations avec notre communauté, en plus des dispositions des lois et règlements pertinents. Ce plan comprend aussi des éléments clés qui sont reflétés dans le Plan stratégique quinquennal de notre aéroport, publié en 2022. Parmi ceux-ci figurent les efforts visant à « Défendre les gens et la collectivité » et à « Faire progresser le programme À la mode Stanfield », dans le cadre des engagements fondamentaux de l'AAIH. Le présent Rapport d'étape fait le point sur les fonctions d'accessibilité prévues dans le Plan d'accessibilité.

Nos efforts précédents en matière d'accessibilité à l'AAIH ont été reconnus en 2019 en obtenant la certification or de la Fondation Rick Hansen. Notre Plan d'accessibilité a permis d'améliorer davantage nos programmes d'accessibilité existants, qui comprennent une assistance au débarcadère, les Aviateurs de l'autisme comprenant des visites de familiarisation, le programme de zoothérapie d'Ambulance Saint-Jean, l'affichage en braille, les toilettes sans obstacle et de nombreuses portes à manœuvre motorisée. Ces programmes sont soutenus par un programme de formation en service à la clientèle reconnu à l'échelle mondiale, À la mode Stanfield, et le programme de bénévolat de l'équipe tartan, qui a été crucial pour s'assurer d'offrir un milieu accueillant, sûr et accessible.

Pour élaborer le présent Rapport d'étape, nous avons fait appel à Atlantic Accessibility Consulting pour mener des consultations avec des organisations axées sur l'accessibilité et des personnes handicapées et contribuer à l'élaboration du rapport. Le rapport renferme des renseignements sur les résultats de chaque initiative en matière d'accessibilité prévue dans le Plan d'accessibilité, y compris la façon dont chaque initiative a été mise en œuvre, le délai de mise en œuvre, les obstacles et les difficultés rencontrés pendant la mise en œuvre.

Nous continuerons de consulter la communauté de l'accessibilité et de mettre à jour notre Plan d'accessibilité, conformément aux dispositions des lois et règlements applicables, pour prévenir l'apparition de nouveaux obstacles et, dans la mesure du possible, remédier rapidement à ceux existants. Ce rapport ainsi que notre engagement aux présentes reflètent nos efforts continus pour offrir une aérogare accessible aux personnes ayant différentes capacités et contribuer à un Canada sans obstacle.

Survol

L'AAIH est soumise à de nombreuses lois, réglementations et normes relatives à l'accessibilité, y compris la *Loi sur les transports au Canada* (LTC), qui comprend des exigences pour le transport de personnes handicapées. Il existe des dispositions réglementaires sur l'accessibilité dans la LTC au paragraphe 170(1), qui comprend le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH) lequel prévoit des exigences en matière d'accessibilité pour les fournisseurs de services de transport.

L'AAIH est également soumise à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA), établie en 2019 dans le but d'assurer un Canada exempt d'obstacles. L'objectif de la LCA est d'identifier et de supprimer les obstacles, ainsi que de prévenir l'apparition de nouveaux obstacles dans les domaines suivants :

- a) l'emploi;
- b) l'environnement bâti;
- c) les technologies de l'information et des communications;
- d) les communications, autres que les technologies de l'information et des communications;
- e) l'acquisition de biens, de services et d'installations;
- f) la conception et la prestation de programmes et de services;
- g) les transports.

La LCA comporte des règlements pour de nombreux réseaux au Canada, y compris le réseau de transport qui comprend les aéroports et s'applique à l'AAIH. Il existe des dispositions réglementaires sur l'accessibilité dans la LCA au paragraphe 63, qui comprend le Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles (REPRTA). Le REPRTA impose aux entités de transport réglementées, y compris l'AAIH, de préparer un plan d'accessibilité triennal ainsi que des rapports d'étape chaque année entre les mises à jour du plan.

En raison de la nature de l'aéroport, de nombreuses organisations différentes sont responsables d'offrir des services dans l'aérogare, et par conséquent, des efforts supplémentaires doivent être déployés pour garantir que les services destinés aux personnes handicapées soient cohérents et complets lorsque les passagers se déplacent d'une zone de l'aérogare à une autre. Cela permettra de veiller à ce que les personnes

handicapées ne courent pas de risques ou ne reçoivent pas un service inadéquat. Il est important de noter que l'AAIH s'engage à créer un milieu accessible et à réaliser les investissements nécessaires pour y parvenir.

Principes

L'AAIH veillera à ce que ce rapport d'étape soit mis en œuvre en reconnaissance des principes suivants et conformément à ceux-ci, comme énoncés dans la LCA :

- a) toute personne doit être traitée avec dignité;
- b) toute personne doit avoir les mêmes chances d'épanouissement;
- c) toute personne a droit à une participation pleine et égale dans la société;
- d) toute personne doit avoir concrètement la possibilité de prendre des décisions pour soi-même, avec ou sans aide;
- e) les lois, les politiques, les programmes, les services et les structures doivent tenir compte des handicaps des personnes, des différentes façons dont les personnes interagissent avec leur environnement ainsi que de l'intersection des différents types d'obstacles et de discrimination;
- f) les personnes en situation de handicap doivent participer à l'élaboration et à la conception des lois, des politiques, des programmes, des services et des structures;
- g) le développement et la révision des normes d'accessibilité et l'élaboration de règlements doivent être réalisés dans le but d'atteindre le plus haut niveau d'accessibilité pour les personnes handicapées.

Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent au présent Rapport d'étape :

LCA désigne la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

Côté piste désigne la zone restreinte de l'aéroport au-delà du contrôle de sécurité des passagers, c'est-à-dire les passerelles, l'aire de trafic, la piste, etc.

RTAPH désigne le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées.

REPRTA désigne le Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles.

Dispositif d'assistance désigne toute aide à la mobilité, aide à la communication ou tout dispositif médical ou autre spécialement conçus pour aider une personne handicapée en lien avec son handicap.

Obstacle désigne tout élément physique, architectural, technologique, comportemental ou basé sur l'information ou les communications, ou résultant d'une politique ou d'une pratique, qui entrave la participation pleine et égale à la société des personnes ayant un handicap, qu'il s'agisse d'un handicap physique, mental, intellectuel, cognitif, sensoriel, d'apprentissage, de communication, ou d'une limitation fonctionnelle.

ASFC désigne l'Agence des services frontaliers du Canada.

Débarcadère désigne une zone située à l'extérieur d'un bâtiment d'aérogare où les passagers sont pris en charge ou déposés et qui appartient et qui est exploitée, louée ou autrement contrôlée par l'exploitant du bâtiment d'aérogare.

Handicap désigne toute déficience, y compris une déficience physique, mentale, intellectuelle, cognitive, sensorielle, d'apprentissage, de communication, ou une limitation fonctionnelle, permanente, temporaire ou épisodique, évidente ou non, qui, en interaction avec un obstacle, entrave la participation pleine et égale d'une personne à la société.

FIDS est l'acronyme anglophone des tableaux d'affichage des vols.

Côté ville désigne la zone qui n'est pas soumise à des restrictions de sécurité, telle que la zone des arrivées et les débarcadères, le stationnement, la zone consacrée aux enregistrements, l'aire de restauration, etc.

Dispositif de mobilité désigne tout fauteuil roulant manuel ou électrique, scooter, fauteuil d'embarquement, déambulateur, canne, béquille, prothèse ou toute autre aide spécialement conçue pour aider une personne handicapée en lien avec sa mobilité.

Animal d'assistance désigne un chien qui a été entraîné de manière individuelle par une organisation ou une personne spécialisée dans l'entraînement de chiens d'assistance pour accomplir une tâche visant à aider une personne handicapée en lien avec son handicap.

La consultation est primordiale pour notre plan

En travaillant avec un consultant professionnel en accessibilité, nous avons mené de vastes consultations auprès de la communauté de l'accessibilité et des personnes handicapées, et les commentaires reçus ont éclairé l'élaboration du Plan d'accessibilité et du présent Rapport d'étape. Nous continuerons à consulter la communauté de l'accessibilité dans le cadre de la mise en œuvre de nos initiatives en matière d'accessibilité dans les domaines suivants :

- a) l'emploi;
- b) les technologies de l'information et des communications;
- c) les communications;
- d) l'acquisition de biens, de services et d'installations;
- e) la conception et la prestation de programmes et de services;
- f) les transports;
- g) la formation;
- h) les améliorations technologiques.

Généralités

Processus de rétroaction

Alors que nous poursuivons la mise en œuvre de notre Plan d'accessibilité et du présent Rapport d'étape, nous sommes ouverts à tous les commentaires et disposons de moyens exhaustifs pour recevoir les commentaires du public. La personne responsable de recevoir ces commentaires pour l'AAIH est le coordonnateur des relations communautaires et avec la clientèle.

Il y a plusieurs façons de faire part de ses commentaires, et elles sont indiquées sur le site Web de Halifax Stanfield sous l'onglet « Contactez-nous ».

Il est possible de communiquer avec le coordonnateur des relations communautaires et avec la clientèle par les moyens de communication suivants :

- par téléphone, en composant le numéro de téléphone local ou le numéro gratuit fourni;
- par courriel, à l'adresse fournie;
- par message, à l'aide du formulaire de rétroaction des clients disponible sur le site Web;
- par lettre, à l'adresse fournie;
- par voix à télécopieur, en composant le numéro de téléphone gratuit fourni;
- par télécopieur à voix, à l'aide du code fourni;
- par message, par l'intermédiaire des plateformes de médias sociaux utilisées par l'aéroport; à savoir Facebook, Instagram, Twitter et LinkedIn.

La description du processus de rétroaction est publiée sur notre site Web et explique comment formuler des commentaires de façon anonyme, comment nous les recueillerons, etc.

La description du processus de rétroaction est également disponible sur demande dans les autres formats suivants :

- version imprimée;
- en gros caractères;
- en braille;
- format audio;

- un format électronique compatible avec les technologies d'adaptation destinées à aider les personnes handicapées.

Une personne peut demander un autre format de la description du processus de rétroaction au moyen de l'une des options de contact indiquées à la page « Contactez-nous » du site Web de Halifax Stanfield ou de toute autre option de contact fournie dans le présent Rapport d'étape.

Nous vous fournirons les autres formats demandés dans les délais suivants :

- en braille et en format audio : 45 jours après la réception de la demande;
- dans tout autre format : 15 jours après la réception de la demande;

Si une personne demande un autre format, nous ferons tout notre possible pour clarifier avec elle ses besoins en ce qui concerne la taille des polices, le style du texte, etc.

Commentaires reçus

Depuis la publication du Plan d'accessibilité en juin 2023, nous avons reçu des commentaires dans le cadre du processus de rétroaction décrit ci-dessus. Ces commentaires sont présentés ci-dessous, accompagnés d'une explication concernant le suivi effectué et les mesures prises pour y donner suite.

Rétroaction	État
<p>Les commentaires suivants ont été reçus le 22 décembre 2023 :</p> <p>« Je souhaite formuler une plainte concernant la toilette “accessible” dans la zone de départ vers les États-Unis de l’aéroport international d’Halifax. Il est évident qu’aucune personne ayant une quelconque compréhension de l’accessibilité n’a participé à sa conception.</p> <p>Notamment :</p> <ul style="list-style-type: none">• Il n’y a pas de bouton pour ouvrir électroniquement la porte.• La toilette est si petite qu’il est presque impossible d’y faire entrer un fauteuil roulant, et encore moins de le manœuvrer une fois dans la pièce pour qu’une personne handicapée puisse accéder à la toilette. Surtout s’il y a deux personnes dans la pièce, comme c’est souvent le cas lorsqu’une personne handicapée, comme mon mari, a besoin d’aide.• Si un fauteuil roulant se trouve dans la pièce, il est alors extrêmement difficile d’accéder au lavabo ou au distributeur de serviettes en papier. <p>Ce problème n’est pas nouveau. Je</p>	<p>En cours</p> <p>L’équipe des relations avec la clientèle a répondu à ce commentaire dans les 24 heures comme suit :</p> <p>« Nous vous remercions de nous avoir envoyé un courriel concernant votre récente expérience à Halifax Stanfield.</p> <p>Nous l’avons transmis aux services concernés pour qu’ils se penchent sur la question et nous répondrons à vos préoccupations dans les meilleurs délais.</p> <p>Entre-temps, si vous avez des questions ou d’autres préoccupations, n’hésitez pas à nous en faire part. »</p> <p>Après avoir reçu ces commentaires, l’AAIH a chargé son groupe de travail sur l’accessibilité d’évaluer les toilettes et de préparer un plan de résolution.</p> <p>Un technicien en solutions d’accès à l’interne a été embauché pour ajouter un ouvre-porte automatique aux deux toilettes universelles de la salle d’embarquement transfrontalière vers les États-Unis afin de faciliter l’accès à ces pièces. Ce projet est en cours et devrait être achevé d’ici le 31 juillet 2024.</p> <p>L’examen de l’espace libre disponible dans ces toilettes universelles a permis de déterminer que l’une d’entre elles, construite en 2006 selon les normes en vigueur à l’époque, devait être</p>

<p>pense que vous ne respectez pas les règles fédérales en matière d'accessibilité. »</p>	<p>renovée pour répondre aux normes d'accessibilité actuelles. En raison du manque d'espace disponible pour une simple rénovation, les modifications à cet espace seront achevées lorsqu'une rénovation complète de cette zone sera planifiée, conformément aux exigences du paragraphe 220 (2) du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées.</p>
<p>Rétroaction</p>	<p>État</p>
<p>Les commentaires suivants ont été reçus le 2 mai 2024 :</p> <p>« Bonjour!</p> <p>J'ai formulé une plainte concernant les toilettes pour hommes, car il y avait un sac poubelle transparent au-dessus de l'urinoir. Il est impossible pour les personnes aveugles de voir ce sac transparent. Comme je l'ai déjà mentionné, mon conjoint est aveugle et il a utilisé cet urinoir et s'est retrouvé couvert d'urine à cause de ce sac.</p> <p>Nous étions de nouveau à l'aéroport au début du mois d'avril 2024. Il s'est rendu dans les toilettes près des comptoirs d'enregistrement... heureusement, un membre de la famille était avec lui et lui a indiqué que l'urinoir était encore recouvert d'un sac transparent.</p> <p>On m'a dit le 7 juin 2023 que c'était inhabituel et qu'on allait y remédier. J'ai toujours ces courriels si vous souhaitez les consulter.</p> <p>Cependant, un an plus tard, le même</p>	<p>L'équipe des relations avec la clientèle a répondu à ce commentaire dans les 24 heures comme suit :</p> <p>« Bonjour,</p> <p>J'espère que vous allez bien.</p> <p>Je tiens à vous présenter nos sincères excuses pour cette situation qui s'est produite à nouveau. Je suis profondément troublé d'apprendre que vous avez rencontré un problème similaire à celui qui a été évoqué précédemment.</p> <p>Pourriez-vous me communiquer les détails de votre visite, y compris la date et l'heure approximative? Ces renseignements nous aideront grandement à mener une enquête approfondie. Soyez assurés que j'ai déjà mobilisé notre équipe de la haute direction pour qu'elle fasse toute la lumière sur cette question.</p> <p>Dès que nous aurons reçu les renseignements nécessaires, nous mènerons l'enquête et vous tiendrons rapidement informé de nos conclusions.</p> <p>Veillez également présenter nos excuses à votre mari. Nous sommes déterminés à résoudre rapidement ce problème et à faire en sorte que de tels incidents ne se reproduisent plus.</p> <p>Nous vous remercions de votre compréhension</p>

<p>problème préoccupe les personnes malvoyantes.</p> <p>Pourquoi ce problème n'a-t-il toujours pas été résolu?</p>	<p>et de votre coopération. »</p> <p>L'entreprise de services de nettoyage contractuelle et l'équipe des opérations de l'AAIH ont établi une nouvelle procédure pour identifier et protéger les urinoirs hors d'usage, qui fonctionnera pour les usagers ayant diverses déficiences visuelles, et ont mis cette procédure en place.</p>
--	---

Coordonnées :

Pour faire part de vos commentaires ou demander un autre format du Plan d'accessibilité, du présent Rapport d'étape ou du processus de rétroaction, communiquez avec l'AAIH par l'une des façons indiquées ci-dessus, à l'aide des coordonnées suivantes :

Téléphone

902-873-4422 ou 1-877-876-4422

Courriel

info@hiao.ca

Adresse postale

Administration de l'aéroport international d'Halifax
Aéroport international Halifax Stanfield
747, boulevard Bell
Bureau 1610
Goffs (Nouvelle-Écosse), Canada, B2T 1K2

Service Relais par télécriteur de Bell

Voix à télécriteur : 1-800-855-0511

Télécriteur à voix : 711

Publication du Rapport d'étape

Le présent Rapport d'étape est publié sur le site Web de Halifax Stanfield dans un format qui répond aux exigences du niveau de conformité AA énoncées dans les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG). Nous préparerons un nouveau rapport d'étape pour le 1^{er} juin 2025 et nous élaborerons et publierons un nouveau plan pour le 1^{er} juin 2026.

Le Rapport d'étape est également disponible sur demande dans les autres formats suivants :

- version imprimée;
- en gros caractères;
- en braille;
- format audio;
- un format électronique compatible avec les technologies d'adaptation destinées à aider les personnes handicapées.

Une personne peut demander un autre format au moyen de l'une des options de contact indiquées à la page « Contactez-nous » du site Web de Halifax Stanfield ou de toute autre option de contact fournie dans le présent Rapport d'étape.

Nous vous fournirons les autres formats demandés dans les délais suivants :

- en braille et en format audio : 45 jours après la réception de la demande;
- dans tout autre format : 15 jours après la réception de la demande;

Si une personne demande un autre format, nous ferons tout notre possible pour clarifier avec elle ses besoins en ce qui concerne la taille des polices, le style du texte, etc.

Technologies de l'information et de la communication (TIC)

Tout au long du processus de consultation initiale pour le Plan d'accessibilité, des possibilités d'amélioration des technologies de l'information et de communication ont été constatées. Certaines de ces initiatives ont été répertoriées, ainsi que les calendriers de leur mise en œuvre dans le cadre du Plan d'accessibilité.

Le présent Rapport d'étape fait le point sur l'état de chaque initiative relative aux technologies de l'information et de communication. D'autres initiatives seront incluses dans notre prochain Plan d'accessibilité à venir, à compter de 2026.

Initiatives en matière d'accessibilité	Échéance	État
Les services de transport accessibles sont mis en évidence sur le site Web de Halifax Stanfield et les coordonnées et liens vers les sites Web des entreprises offrant ces services, lorsqu'ils sont disponibles, seront indiqués afin de faciliter l'accès aux renseignements relatifs au transport.	1 ^{er} juin 2023	Terminée Les services de transport accessibles sont mis en évidence sur le site Web ainsi que les liens et les coordonnées des entreprises les offrant. Une révision du site Web est prévue pour cette année, ainsi qu'un examen de ces renseignements afin de s'assurer que les coordonnées et les liens vers les sites Web fournis sont à jour pour chaque service, lorsqu'ils sont disponibles.
Des systèmes d'urgence dotés d'avertissements sonores et visuels seront installés dans les aires publiques et privées afin que toutes les personnes puissent être averties en cas d'alarme.	30 septembre 2024	En cours Les aires publiques de l'aérogare sont munies d'alarmes incendie sonores et visuelles. Des alarmes incendie visuelles sont en train d'être installées et mises à l'essai dans les zones réservées au personnel de l'AAIH et devraient être installées dans les délais prévus.
L'American Sign Language sera disponible sur les appareils mobiles de nos	1 ^{er} décembre 2024	En cours Nous avons acheté des iPad munis de sangles pour les bénévoles et

<p>bénévoles et permettra d'offrir des formats de communication accessibles aux passagers malentendants.</p>		<p>nous les utiliserons pour offrir l'American Sign Language aux passagers malentendants. L'orientation des bénévoles se terminera en mai et juin 2024 et le service sera mis en place tout le reste de l'année 2024.</p>
--	--	---

Initiatives en matière d'accessibilité	Échéance	État
<p>Notre site Web fera l'objet d'un examen complet afin de s'assurer que l'on sait où trouver les liens vers les services accessibles offerts par Halifax Stanfield et que les personnes ayant différentes capacités peuvent aussi accéder à notre site Web.</p>	<p>31 décembre 2024</p>	<p>En cours Un consultant a été embauché pour effectuer un examen complet de l'accessibilité du site Web, qui devrait être réalisé dans les délais prévus.</p>

Communications (autre que les TIC)

Tout au long du processus de consultation initiale pour le Plan d'accessibilité, des possibilités d'amélioration des communications (autres que les technologies de l'information et de communication) ont été constatées. Certaines de ces initiatives ont été répertoriées, ainsi que les calendriers de leur mise en œuvre dans le cadre du Plan d'accessibilité.

Le présent Rapport d'étape fait le point sur l'état de chaque initiative en matière de communications (autre que les technologies de l'information et de la communication). D'autres initiatives seront incluses dans notre prochain Plan d'accessibilité à venir, à compter de 2026.

Initiatives en matière d'accessibilité	Échéance	État
<p>Tous les membres du personnel auront accès à de la formation leur permettant de tenir compte de ce qui suit lorsqu'ils interagissent avec une personne handicapée :</p> <ul style="list-style-type: none">• reconnaître et comprendre la nature du handicap de la personne;• si la personne utilise un dispositif d'assistance pour l'aider à entendre, à voir ou à communiquer;• s'il y a des méthodes de communication qui peuvent être utilisées par la personne ou qui peuvent faciliter la communication avec celle-ci.	1 ^{er} juin 2024	<p>En cours</p> <p>Tous les membres du personnel de l'AAIH ont eu la possibilité de suivre une formation sur l'accessibilité et l'inclusion depuis la publication du Plan d'accessibilité en 2023. Près de la moitié des employés à temps plein ont suivi cette formation et d'autres le feront jusqu'au lancement d'un nouveau programme de formation sur l'accessibilité.</p> <p>Un nouveau programme de formation sur l'accessibilité, qui a été créé en partenariat avec les aéroports canadiens et le Conseil des aéroports du Canada, est en cours de lancement à l'AAIH. Les membres du groupe de travail sur l'accessibilité ainsi que le Service de l'expérience aéroportuaire ont suivi cette formation qui sera offerte à tout le personnel de l'AAIH cette année.</p>

Acquisition de biens, de services et d'installations

Tout au long du processus de consultation initiale pour le Plan d'accessibilité, des possibilités d'amélioration en matière d'acquisition de biens, de services et d'installations ont été constatées. Certaines de ces initiatives ont été répertoriées, ainsi que les calendriers de leur mise en œuvre dans le cadre du Plan d'accessibilité.

Le présent Rapport d'étape fait le point sur l'état de chaque initiative en matière d'acquisition de biens, de services et d'installations. D'autres initiatives seront incluses dans notre prochain Plan d'accessibilité à venir, à compter de 2026.

Initiatives en matière d'accessibilité	Échéance	État
Tous les documents d'appels d'offres publics seront examinés en tenant compte de l'accessibilité afin de prévenir les obstacles.	31 décembre 2024	En cours Les documents d'appels d'offres publics sont présentement examinés et mis à jour conformément au Plan d'accessibilité et aux initiatives en matière de diversité, d'équité et d'inclusion.
Les contrats de location seront modifiés pour que les options de paiement ne soient pas fixées au comptoir, ce qui permettra aux usagers en position assise d'atteindre le système de paiement et de payer leurs biens et services de manière autonome.	En cours, travaux de rénovation	En cours Les nouveaux contrats de location ont été mis à jour afin de prévoir l'obligation pour les locataires de répondre aux exigences en matière d'accessibilité, y compris celles exigées par la loi, la réglementation ou la politique gouvernementale, ainsi que les exigences établies par l'AAIH. Les contrats de location en cours sont continuellement mis à jour, généralement lors de rénovations, afin d'inclure les mêmes exigences que celles des nouveaux contrats de location mentionnés ci-dessus. Les exigences relatives aux points

		de vente sont continuellement prises en compte dans le cadre de du processus de délivrance de permis pour la modification d'installations afin de veiller à ce que les rénovations d'espaces existants et les nouveaux espaces soient conformes à cette initiative.
--	--	---

Conception et prestation de programmes et de services

Tout au long du processus de consultation initiale pour le Plan d'accessibilité, des possibilités d'amélioration à la conception et à la prestation de programmes et de services ont été constatées. Certaines de ces initiatives ont été répertoriées, ainsi que les calendriers de leur mise en œuvre dans le cadre du Plan d'accessibilité.

Le présent Rapport d'étape fait le point sur l'état de chaque initiative en matière de conception et de prestation de programmes et de services. D'autres initiatives seront incluses dans notre prochain Plan d'accessibilité à venir, à compter de 2026.

Initiatives en matière d'accessibilité	Échéance	État
Les visites de familiarisation qui font partie du programme Aviateurs de l'autisme vont être élargies à des gens de tous horizons qui pourront ainsi mieux comprendre les attentes liées au voyage.	31 décembre 2023	Terminée Les visites de familiarisation ont été élargies aux personnes handicapées qui ont confirmé leur intention de voyager à compter d'avril 2023.
Le programme Aviateurs de l'autisme, qui vise à faire découvrir aux personnes autistes les différentes étapes du voyage en participant à une visite guidée, sera relancé à l'aéroport Stanfield d'Halifax.	1 ^{er} juin 2024	Terminée En octobre 2023, Halifax Stanfield était heureuse de relancer le programme Aviateurs de l'autisme en accueillant plus de 70 participants à une visite guidée des différentes étapes du voyage.
Le programme Tournesol, un programme internationalement reconnu qui permet aux personnes ayant un handicap invisible de déclarer leur handicap dans l'aéroport, sera mis en place et tous les membres du personnel pourront recevoir une formation sur ce programme.	31 décembre 2024	En cours Un étudiant a été embauché et dirigera ce projet pendant l'été. L'initiative est sur la bonne voie et devrait être mise en œuvre dans les délais prévus.

Initiatives en matière d'accessibilité	Échéance	État
<p>Nous étudions actuellement la possibilité de mettre en place de nouveaux services dans l'aérogare afin d'améliorer l'orientation des personnes ayant diverses déficiences visuelles.</p> <p>Cette initiative ne faisait pas partie du Plan d'accessibilité publié en 2023, mais a été incluse pour suivre l'élaboration de ce service.</p>	<p>En cours</p>	<p>En cours</p> <p>L'AAIH est devenu un partenaire d'accès d'Aira en 2023, qui est une application qui offre des services humain-humain en temps réel, axés sur l'interprétation visuelle au moyen d'une assistance à distance.</p> <p>Le service a déjà été mis à l'essai par une personne ayant une déficience visuelle, ce qui a permis de déceler des lacunes dans les cartes et les panneaux d'orientation de l'aérogare, lesquelles seront corrigées dans la planification future.</p> <p>Il est prévu d'effectuer d'autres essais avec des personnes ayant diverses déficiences visuelles, notamment des personnes aveugles ou malvoyantes, afin de déterminer l'efficacité du service en fonction de l'expérience de l'utilisateur.</p> <p>Des recherches seront menées pour déterminer si des applications semblables peuvent être utiles à l'aéroport, comme BlindSquare et Be My Eyes.</p>

Initiatives en matière d'accessibilité	Échéance	État
<p>Nous nous engageons à offrir des possibilités d'emploi accessibles dès l'étape du recrutement et tout au long du parcours professionnel des employés de l'aérogare en élaborant une section sur l'accessibilité dans notre politique sur la diversité et l'inclusion, qui définira les procédures d'embauche, et notamment les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • fournir des postes de travail personnalisables et sans obstacle aux employés ayant divers handicaps; • offrir des mesures d'adaptation en matière d'accessibilité aux employés ayant divers handicaps; • créer des descriptions de poste qui correspondent aux besoins et aux capacités des personnes; • veiller à ce que tous les membres du personnel soient informés de toutes les politiques et procédures, nouvelles ou mises à jour, relatives à l'accessibilité des employés; • mieux faire connaître au 	<p>31 décembre 2024</p>	<p>En cours</p> <p>Un examen des bureaux du personnel du niveau 3 a permis de constater que la porte d'entrée principale de ce niveau n'était pas accessible; un ouvre-porte automatique a donc été ajouté à cette entrée pour faciliter l'accès à cet espace.</p> <p>Nous continuerons à évaluer les portes et les entrées du personnel et à déterminer, chaque année, les améliorations les plus prioritaires à apporter à l'accessibilité de ces espaces.</p> <p>Notre équipe de bénévoles a accueilli cette année un plus grand nombre d'excellents bénévoles, dont des personnes ayant diverses capacités.</p> <p>Nous avons un partenariat continu avec reachAbility, une organisation qui est spécialisée dans le jumelage de personnes ayant diverses expériences à des postes vacants au sein d'organisations qui se sont engagées à l'égard de la diversité et de l'inclusion. Nos postes à pourvoir sont envoyés à reachAbility afin de déterminer si des candidats adéquats se trouvent dans leur réseau.</p>

<p>milieu de l'accessibilité toutes les possibilités d'emploi à Halifax Stanfield;</p> <ul style="list-style-type: none">• accueillir des bénévoles ayant différentes capacités au sein de notre programme de bénévolat.		
--	--	--

Initiatives en matière d'accessibilité	Échéance	État
Notre programme de bénévolat sera remanié afin de donner plus d'importance aux possibilités offertes aux personnes handicapées de participer à notre programme de bénévolat.	31 décembre 2024	<p>En cours</p> <p>La formation pour le programme de bénévolat a été revue et mise à jour par un consultant externe, spécialiste de la diversité, de l'équité et de l'inclusion, et comprend désormais un langage inclusif pour les usagers ayant diverses expériences.</p>
	1 ^{er} juin 2024	<p>En cours</p> <p>La salle des bénévoles fera l'objet d'une évaluation de son accessibilité afin de déterminer les obstacles qui s'y trouvent.</p>
	31 décembre 2024	<p>En cours</p> <p>Des rénovations à des fins d'accessibilité seront effectuées dans la salle des bénévoles.</p>
	30 septembre 2024	<p>En cours</p> <p>Un kiosque d'information accessible temporaire devrait être acheté pour les bénévoles dans l'aérogare.</p>
	31 décembre 2025	<p>En cours</p> <p>La planification est en cours pour mettre trois kiosques accessibles permanents à la disposition des bénévoles.</p>
	30 septembre 2024	<p>En cours</p> <p>Le Service de la sécurité de l'AAIH a présenté à Transports Canada un plan visant à créer un laissez-passer pour visiteur autorisé, qui permettra à certaines personnes d'avoir accès à la zone des départs, y compris les bénévoles ayant</p>

		divers handicaps, qui n'auraient pas droit autrement à une carte d'identité de zone réglementée.
--	--	--

Transport

Tout au long du processus de consultation initiale pour le Plan d'accessibilité, des possibilités d'amélioration du transport ont été constatées. Certaines de ces initiatives ont été répertoriées, ainsi que les calendriers de leur mise en œuvre dans le cadre du Plan d'accessibilité.

Le présent Rapport d'étape fait le point sur l'état d'avancement de chaque initiative en matière de transport. D'autres initiatives seront incluses dans notre prochain Plan d'accessibilité à venir, à compter de 2026.

Initiatives en matière d'accessibilité	Échéance	État
Il est prévu de faire appel à d'autres fournisseurs de services de transport accessibles afin de mieux répondre aux besoins des passagers handicapés.	1 ^{er} juin 2025	En cours Au cours de l'année à venir, les services au débarcadère vont faire appel à d'autres fournisseurs de services de transport accessibles.

Environnement bâti

Tout au long du processus de consultation initiale pour le Plan d'accessibilité, des possibilités d'amélioration à l'environnement bâti ont été constatées. Certaines de ces initiatives ont été répertoriées, ainsi que les calendriers de leur mise en œuvre dans le cadre du Plan d'accessibilité.

Le présent Rapport d'étape fait le point sur l'état d'avancement de chaque initiative pour l'environnement bâti. D'autres initiatives seront incluses dans notre prochain Plan d'accessibilité à venir, à compter de 2026.

Initiatives en matière d'accessibilité	Échéance	État
Les plans d'évacuation seront abaissés pour que les usagers en position assise ou debout puissent y avoir accès.	31 décembre 2024	<p>En cours</p> <p>Un tiers est en train d'élaborer de nouveaux plans d'évacuation qui seront installés à une hauteur accessible dans l'aérogare.</p>
<p>Nous équiperons notre aérogare de boucles auditives pour les usagers malentendants. Ces boucles seront disponibles aux endroits suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ les comptoirs d'enregistrement pour les départs; ○ les comptoirs des passerelles; ○ les bureaux d'information et d'aide; ○ d'autres bureaux permanents ou lieux où l'on s'échange des renseignements. 	1 ^{er} septembre 2024	<p>En cours</p> <p>Nous avons installé des boucles auditives à trois comptoirs d'enregistrement de l'aéroport et les mettons actuellement à l'essai, notamment auprès de personnes ayant diverses déficiences auditives.</p> <p>Les boucles auditives devraient être installées aux autres comptoirs de service de l'aéroport, y compris aux comptoirs d'enregistrement, aux portes, aux bureaux de renseignements, etc., et ce, dans les délais prévus.</p> <p>Une formation est prévue pour le personnel de l'AAIH, les bénévoles et les entrepreneurs de l'aéroport.</p> <p>Nous ajouterons des renseignements sur ces nouvelles</p>

		boucles auditives sur le site Web afin que les usagers ayant diverses déficiences auditives puissent être informés des services disponibles à l'aéroport.
--	--	---

Initiatives en matière d'accessibilité	Échéance	État
Des dispositifs de sécurité tels que des bandes de couleur contrastante, des bandes antidérapantes et des indicateurs tactiles d'avertissement seront installés dans toutes les aires de l'aéroport où se trouvent des rampes, des escaliers, des passages pour piétons et autres, afin d'offrir un environnement plus sécuritaire aux passagers ayant divers handicaps. La priorité sera accordée aux principales voies de circulation.	1 ^{er} septembre 2024	En cours Une analyse des zones applicables dans les principales voies de circulation de l'aéroport et du stationnement a été réalisée, et un cahier des charges a été préparé pour le projet. Les travaux seront achevés au cours de l'été 2024.
Les distributeurs de serviettes dans les salles de pause des employés dans l'aéroport seront déplacés, au besoin, afin qu'ils soient à une hauteur accessible et se trouvent près des éviers.	31 décembre 2024	En cours Au lieu de déplacer les distributeurs de serviettes en papier en place, il est proposé d'ajouter d'autres distributeurs de serviettes en papier dans les salles de repos des employés, à une hauteur accessible, et de les installer d'ici à la fin de 2024, en même temps que d'autres distributeurs dans les toilettes publiques, à une hauteur et à un endroit accessibles.
L'ajout de places de stationnement accessibles pour véhicules électriques dans	1 ^{er} juin 2024	Terminée Chaque niveau du garage de stationnement comporte une place

l'aérogare permettra aux passagers ayant divers handicaps de recharger facilement leur véhicule électrique.		de stationnement accessible pour les véhicules électriques, soit quatre places au total.
	En cours	En cours Des renseignements sur ces places de stationnement accessibles aux VE seront ajoutés à la section sur l'accessibilité de notre site Web, ainsi que l'emplacement des chargeurs, afin que les usagers puissent les repérer.

Initiatives en matière d'accessibilité	Échéance	État
Nous veillerons à ce que la signalisation des places de stationnement accessibles soit bien visible afin que les passagers puissent les trouver facilement.	1 ^{er} juin 2025	En cours Un examen partiel des places de stationnement accessibles a été effectué afin de déceler les lacunes. Il a été constaté que certains panneaux ne se trouvaient pas aux places de stationnement et que d'autres n'étaient pas cohérents. Les places de stationnement accessibles feront l'objet d'un examen approfondi et les panneaux des places de stationnement accessibles seront mis à jour au cours de la prochaine année.
Les trousse de premiers secours seront abaissées dans toutes les zones réservées aux employés afin de permettre à tout le monde d'y avoir accès.	31 juillet 2024	En cours Des recherches ont été menées pour déterminer la hauteur à laquelle les trousse de premiers secours devraient être installées en raison de leur taille. Les trousse seront réinstallées conformément à la norme

		CSA B651:23.
Des marquages tactiles seront ajoutés aux panneaux permanents d'identification des pièces, au besoin, afin de fournir différents formats d'information à tous les usagers.	1 ^{er} septembre 2024	En cours Les plaques nominatives des portes de bureaux seront enlevées pour simplifier les normes de conformité. Nous avons réalisé une analyse des lacunes et nous sommes en train de concevoir des panneaux d'identification des pièces permanents.
Deux chargeurs pour les dispositifs de mobilité électrique seront installés dans l'aérogare, l'un côté piste et l'autre côté ville, pour que les passagers à mobilité réduite puissent avoir facilement accès à une source d'alimentation.	31 décembre 2024	En cours Des recherches sont en cours pour déterminer les besoins en énergie et en signalisation ainsi que les pratiques exemplaires. Les chargeurs devraient être installés dans les délais prévus.

Initiatives en matière d'accessibilité	Échéance	État
Les distributeurs de papier hygiénique, de savon et de serviettes en papier seront déplacés ou remplacés afin que les distributeurs de l'aérogare se trouvent à une hauteur accessible à tous les usagers.	31 décembre 2024	En cours Au lieu de déplacer les distributeurs actuels, d'autres distributeurs accessibles seront installés à une hauteur et à un endroit accessibles dans toutes les toilettes qui ne disposent pas d'un tel niveau d'accès. Les travaux se dérouleront jusqu'à la fin de l'année 2024.
Les barres d'appui latérales qui n'offrent qu'un soutien horizontal seront remplacées par des barres d'appui en forme de L qui répondent aux	31 décembre 2024	En cours Le remplacement des barres d'appui latérales sera achevé pendant le reste de l'année 2024, ainsi que l'installation de

normes d'accessibilité et offrent un soutien adéquat aux personnes qui doivent s'asseoir sur les toilettes.		distributeurs supplémentaires dans les toilettes, à une hauteur et à un endroit accessibles.
De l'équipement d'évacuation sera installé dans les escaliers de sortie de secours de l'aérogare, y compris dans les zones réservées aux employés, afin que les personnes qui ne peuvent pas se déplacer de manière autonome dans les escaliers puissent évacuer en toute sécurité en cas d'urgence.	1 ^{er} juin 2025	En cours L'achat de l'équipement d'évacuation a été reporté à 2025 pour des raisons budgétaires. Des recherches sont en cours sur les besoins en formation pour le matériel d'évacuation.
Une salle calme sera construite pour permettre aux passagers de se retirer de la zone générale des passagers pour décompresser.	31 décembre 2025	Une salle calme permanente est prévue pour 2026.
Les boutons d'aide des bornes de paiement de stationnement libre-service seront abaissés pour que les passagers utilisant des dispositifs de mobilité à roues ou les personnes de petite taille puissent les atteindre plus facilement.	31 juillet 2024	En cours Les boutons d'aide seront abaissés en même temps que toutes les bornes de paiement de stationnement libre-service afin qu'elles soient à une hauteur accessible.
Initiatives en matière d'accessibilité	Échéance	État
Des tables à langer pour adultes seront installées pour permettre aux usagers nécessitant l'aide d'un accompagnateur d'être changés et nettoyés avec dignité et facilité, dans les endroits suivants : ○ Niveau 1 (côté ville)	1 ^{er} juin 2025	En cours Le Service de planification et de développement de l'aéroport planifiera l'installation de tables à langer pour adultes au cours de la prochaine année.

<ul style="list-style-type: none"> ○ Niveau 2 (côté piste) ○ Zone des départs vers les États-Unis 		
<p>Les portes des toilettes universelles qui sont trop lourdes seront modifiées afin qu'elles ne dépassent pas les exigences en matière de poids maximal accessible et que les usagers puissent les ouvrir facilement.</p>	<p>1^{er} juin 2025</p>	<p>En cours Le Service de planification et de développement de l'aéroport planifiera les modifications aux portes des toilettes universelles qui sont trop lourdes au cours de la prochaine année.</p>
<p>Les comptoirs des véhicules de location seront rénovés ou remplacés pour être à une hauteur accessible afin que les passagers assis puissent communiquer facilement avec le personnel.</p>	<p>1^{er} juin 2025</p>	<p>En cours Le Service de planification et de développement de l'aéroport planifiera les modifications aux comptoirs de location de véhicules au cours de la prochaine année afin d'offrir des comptoirs à une hauteur accessible.</p>
<p>Les boutiques et les comptoirs de service seront remplacés, dans la mesure du possible, par des comptoirs à une hauteur accessible afin que les passagers assis puissent facilement effectuer leurs achats et communiquer avec le personnel.</p>	<p>En cours, travaux de rénovation</p>	<p>En cours Deux locataires sont en train de rénover leur espace et y installeront un comptoir à une hauteur accessible.</p>
<p>Les portes des deuxième et troisième étages des bureaux des employés de l'AAIH seront examinées et modifiées, au besoin, pour veiller à ce qu'elles répondent aux exigences en matière de poids maximal afin de permettre aux usagers d'ouvrir facilement les portes de ces couloirs.</p>	<p>En cours</p>	<p>En cours Un ouvre-porte automatique a été ajouté à l'entrée du bureau des employés au troisième étage afin de faciliter l'accès à cet espace.</p>

Dispositions des règlements liés à l'accessibilité de la LTC

À l'AAIH, nous sommes tenus de respecter les dispositions applicables des exigences de la LTC au paragraphe 170(1) de la LTC, y compris :

- Partie 1 du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH) : exigences applicables aux fournisseurs de services de transport : 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10(2), 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19(1), 20, 21, 22, 23;
- Partie 4 du RTAPH : exigences applicables aux exploitants de terminaux : 212(a), 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222, 223, 225(1)(2)(a), 226, 227, 229, 230, 231;
- Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles (tous les articles).

Dispositions relatives à l'accessibilité	Échéance	État
<p>Notre site Web et notre site Web pour appareil mobile sont accessibles aux personnes handicapées et répondent aux exigences de conformité de niveau AA énoncées dans les Règles pour l'accessibilité des contenus Web.</p>	<p>31 décembre 2024</p>	<p>En cours</p> <p>Il a été constaté que certaines parties du site Web de l'AAIH ne respectaient pas le niveau de conformité AA énoncé dans les Règles pour l'accessibilité des contenus Web en janvier 2024. Un consultant a été engagé au printemps 2024 pour effectuer une vérification complète de l'accessibilité du site Web et un rapport de vérification sera envoyé au développeur Web pour qu'il commence à apporter des changements en collaboration avec le consultant. La mise en œuvre de ces changements sur le site Web devrait commencer en juillet 2024 et, à la suite de celles-ci, le consultant réalisera une autre vérification complète du site Web pour s'assurer que les normes</p>

		d'accessibilité sont respectées. Nous prévoyons que les changements à apporter pour cette disposition seront achevés d'ici la fin de l'année 2024.
Dispositions relatives à l'accessibilité	Échéance	État
Des bornes en libre-service sont disponibles dans la zone consacrée aux enregistrements et aux douanes, et tous les efforts ont été déployés pour que les logiciels et le matériel des bornes répondent aux exigences énoncées à l'article 1.4, aux articles 3 à 7 et aux annexes B et C, à l'exclusion des notes accompagnant ces articles, de la Norme nationale du Canada ASC/CSA-B651.2-07 (R2017), intitulée Conception accessible des dispositifs interactifs libre-service. Toutes les exigences non satisfaites seront examinées et rectifiées afin de garantir l'accessibilité des bornes.	1 ^{er} juin 2024	En cours Il a été constaté que les bornes de stationnement étaient trop élevées pour certains usagers; elles sont en train d'être abaissées pour répondre aux normes d'accessibilité.
	31 juillet 2024	En cours Les boutons d'aide ont été déplacés à une hauteur accessible sur les bornes de stationnement, que les clients pourront utiliser pour demander de l'aide jusqu'à ce que le logiciel soit mis à jour. Ils permettront aux clients de communiquer avec un·e employé·e contractuel·le des services de voiturier et au débarcadère, qui sera en mesure d'aider les usagers à se servir des bornes.
	31 décembre 2025	En cours Il a été constaté que trois applications de compagnie aérienne n'étaient pas compatibles avec les fonctions d'accessibilité des bornes d'enregistrement et elles devraient être mises à jour pour répondre aux exigences. Veuillez noter que les autres applications de compagnie aérienne sont accessibles.
	En cours	Il a été constaté que le logiciel des bornes de stationnement devait être

		mis à jour pour répondre aux normes d'accessibilité des dispositifs interactifs libre-service. Cette mise à jour est donc prévue pour répondre aux exigences.
--	--	---

Dispositions relatives à l'accessibilité	Échéance	État
Un symbole international d'accessibilité, perceptible visuellement et tactilement, sera apposé à l'avant de toutes les bornes en libre-service qui respectent les exigences de la norme CSA B651.2-07 (R2017) mentionnée ci-dessus.	En cours	En cours Il a été constaté que les bornes de stationnement devaient être dotées du Symbole d'accès universel qui est perceptible visuellement et tactilement et qui doit être apposé sur les bornes. Ces bornes ne répondent pas à l'heure actuelle aux exigences logicielles de la norme CSA B651.2-07 (R2017) (comme il est indiqué dans la disposition ci-dessus). Par conséquent, le Symbole d'accès universel ne sera pas installé tant que ces exigences n'auront pas été satisfaites.
	30 juin 2024	En cours Il a été constaté que les bornes d'enregistrement devaient être dotées du Symbole d'accès universel qui est perceptible visuellement et tactilement et qui doit être apposé sur les bornes. Des panneaux tactiles ont été installés sur les côtés des bornes qui sont face aux principales voies de circulation dans certaines zones; cependant, ces emplacements n'étaient pas conformes aux normes; ils doivent donc être réinstallés sur le devant des machines pour les

		satisfaisante.
--	--	----------------

Dispositions relatives à l'accessibilité	Échéance	État
Il y a une signalisation dans tous les lieux d'aisance pour animaux de compagnie. Tout nouveau lieu d'aisance pour animaux de compagnie sera également doté d'une signalisation indiquant, par des caractères tactiles et en braille, le lieu d'aisance désigné pour les animaux d'assistance.	Octobre 2024	Terminée En 2023, il a été constaté que les panneaux d'identification du lieu d'aisance pour animaux de compagnie ne comportaient pas les marquages tactiles adéquats. Un plan d'action a été élaboré pour garantir que les panneaux d'identification soient remplacés en temps voulu et qu'ils soient conformes à la norme CSA B651:23, et ils l'ont été dans les trois lieux d'aisance pour animaux de compagnie
	1 ^{er} mai 2024	Terminée Il a été constaté qu'il manquait à certains endroits des panneaux d'orientation indiquant les lieux d'aisance pour animaux de compagnie, y compris des panneaux suspendus dirigeant les usagers vers le lieu d'aisance pour animaux de compagnie le plus proche. Trois panneaux suspendus ont été installés pour indiquer aux usagers le lieu d'aisance pour animaux de compagnie le plus proche depuis les zones des arrivées internationales et l'aire de restauration centrale.
	En cours	En cours En plus des panneaux suspendus, des renseignements sur l'emplacement des lieux d'aisance pour animaux de compagnie ont également été ajoutés au bas de certains tableaux

	<p>d'affichage des vols. Ces renseignements sont actuellement diffusés en boucle pendant 40 secondes, mais ils pourraient être rendus permanents à l'avenir. Une étude est actuellement menée pour déterminer s'il est possible de fournir des renseignements sur les lieux d'aisance pour animaux de compagnie sur tous les écrans de l'aéroport. Cette initiative est encore à la phase de l'élaboration.</p>
--	---

Les tableaux suivants comprennent les dispositions des règlements liés à l'accessibilité de la LTC qui étaient en vigueur lors de la publication du Plan d'accessibilité et qui ont maintenu les exigences; par conséquent, aucune mise à jour n'est fournie pour ces éléments.

Dispositions relatives à l'accessibilité	Service	État/Échéance
Les renseignements publics sur les services et les installations liés au transport sur le site Web d'Halifax Stanfield sont présentés dans un format compatible avec les technologies adaptatives et seront continuellement mis à jour à mesure que de nouveaux renseignements seront ajoutés.	Communications et marketing	En place
Les renseignements sur les services et les installations liés au transport seront rendus disponibles dans les formats suivants sur demande : <ul style="list-style-type: none"> • Si les renseignements sont uniquement disponibles au public en format papier, ils seront rendus disponibles, sur demande, en gros caractères, en braille ou dans un format électronique sans délai; • Si les renseignements sont disponibles au public en format audio, ils seront rendus disponibles, sur demande, dans un format visuel sans délai; • Si les renseignements sont disponibles au public en format visuel, ils seront rendus disponibles, sur demande, dans un format audio sans délai; 	Communications et marketing	En place
Un avis est affiché sur le site Web d'Halifax Stanfield indiquant que nous sommes soumis à la réglementation de la LTC et du RTAPH.	Communications et marketing	En place

Dispositions relatives à l'accessibilité	Service	État/Échéance
<p>Nous avons inclus une liste complète des services et des installations disponibles pour les personnes handicapées sur le site Web d'Halifax Stanfield, y compris les conditions applicables à ces services, et nous mettrons à jour cette liste lorsque des changements et des ajouts seront apportés.</p> <p>Les renseignements affichés sur le site Web comprennent les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'emplacement du débarcadère et l'assistance qui y est offerte; • les options de transport terrestre accessible; • les emplacements des aires désignées pour les besoins des animaux de compagnie; • les moyens de transport entre les installations de l'édifice de l'aérogare accessibles aux personnes handicapées, ainsi que les services de fauteuil roulant et de voiturette électrique. 	Communications et marketing	En place
Les services de résolution des plaintes sont disponibles sur notre site Web et indiquent comment un passager peut y accéder.	Communications et marketing	En place
Un numéro de téléphone, une adresse de courriel et un service de relais téléphonique tiers sont affichés sur notre site Web et peuvent être utilisés pour obtenir des coordonnées.	Communications et marketing	En place
Une adresse de courriel et un numéro de relais téléphonique tiers, ainsi qu'une description de la façon d'obtenir des renseignements sur les services ou installations liés au transport de l'AAIH, sont affichés sur notre site Web.	Communications et marketing	En place
Toutes les annonces, en direct ou préenregistrées, sont disponibles à la fois en format audio et visuel afin d'assurer que les usagers ayant des déficiences visuelles et auditives en soient informés.	Technologies et innovation	En place

Dispositions relatives à l'accessibilité	Service	État/Échéance
<p>Les bornes en libre-service offertes dans la zone consacrée aux enregistrements et aux douanes qui sont conformes à la norme CSA B651.2-07 (R2017) mentionnée ci-dessus sont surveillées par le personnel des compagnies aériennes et de l'ASFC afin de garantir que, sur demande, une assistance soit fournie aux personnes handicapées sans délai.</p> <p>Si un membre du personnel de l'AAIH est sollicité pour aider une personne handicapée à utiliser une borne en libre-service, l'AAIH est prête à fournir cette assistance sans délai en faisant appel à un membre du personnel admissible des compagnies aériennes, de l'ASFC ou du Service de la technologie et de l'innovation de l'AAIH.</p>	Technologies et innovation	En place
<p>Nous veillerons à ce que toutes les bornes en libre-service automatisées fonctionnent bien, soient correctement entretenues et, si nécessaire, soient réparées le plus rapidement possible.</p> <p>Si une borne en libre-service accessible conforme à la norme CSA B651.2-07 (R2017) mentionnée ci-dessus doit être réparée, le personnel des compagnies aériennes et de l'ASFC fournira les services suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • orienter la personne vers la borne en libre-service automatisée la plus proche qui fonctionne et qui offre le même service que celui fourni par la borne défectueuse, et, à la demande de la personne, l'assister dans l'utilisation de cette borne; • autoriser la personne à passer en avant de la file d'attente à un comptoir où elle recevra le même service que celui fourni par la borne en libre-service automatisée défectueuse. 	Technologies et innovation	En place

Dispositions relatives à l'accessibilité	Service	État/Échéance
<p>Tous les membres du personnel qui peuvent être amenés à interagir avec le public ou qui participent à la prise de décisions et à l'élaboration de politiques liées aux exigences énoncées dans le RTAPH sont formés avec un niveau de compétence et de connaissances adéquat pour remplir leurs fonctions, y compris par rapport aux sujets suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les exigences applicables énoncées dans le RTAPH; • les politiques et procédures de l'AAIH concernant les personnes handicapées; • les principes énumérés dans le présent Plan d'accessibilité sous « Principes », comme prescrit par la LCA; • les différents types d'obstacles qui peuvent empêcher les personnes handicapées d'avoir un accès égal aux services de transport; • les différents types d'assistances dont peuvent avoir besoin les personnes handicapées, notamment : <ul style="list-style-type: none"> ○ le type d'assistance qu'ils doivent fournir aux personnes handicapées; ○ les dispositifs d'assistance et les méthodes de communication couramment utilisés par les personnes handicapées; • la communication avec les personnes handicapées conformément à l'article 6 du RTAPH et la manière d'interagir avec elles de manière à respecter leur autonomie et leur dignité; • le rôle d'une personne de soutien; • le rôle et les besoins d'un chien d'assistance. 	Expérience à l'aéroport	En place

Dispositions relatives à l'accessibilité	Service	État/Échéance
<p>Nous veillerons à ce que tous les membres du personnel qui peuvent être amenés à interagir avec le public soient formés pour prendre en compte les éléments suivants lorsqu'ils communiquent avec une personne handicapée :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la nature du handicap de la personne; • si la personne utilise un dispositif d'assistance pour l'aider à entendre, à voir ou à communiquer; • s'il y a des méthodes de communication qui peuvent être utilisées par la personne ou qui peuvent faciliter la communication avec celle-ci. 	Expérience à l'aéroport	En place
<p>Un service de fauteuils roulants est fourni dans le cadre d'un contrat avec Commissionnaires Nouvelle-Écosse (CNS), qui comprend un nombre suffisant de fauteuils roulants, équipés de repose-pieds et de freins, pour accueillir le nombre de personnes handicapées susceptibles d'en avoir besoin en même temps.</p>	Expérience à l'aéroport	En place
<p>Nous ne facturons pas de frais pour les services suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la liste des services fournis aux personnes handicapées telle que décrite sur le site Web d'Halifax Stanfield sous la rubrique « Transports accessibles »; • d'autres formats pour toutes les descriptions des processus de rétroaction, les plans d'accessibilité et les versions des rapports sur les progrès réalisés; • tous les autres services décrits aux articles 212 à 231 du RTAPH. 	Communications et marketing	En place

Dispositions relatives à l'accessibilité	Service	État/Échéance
<p>Nous offrons un service d'assistance au débarcadère aux personnes handicapées grâce à un contrat avec Commissionnaires Nouvelle-Écosse (CNS), qui propose les services suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • aider avec les bagages; • fournir ou aider avec un fauteuil roulant; • assister la personne entre la zone publique et le débarcadère, y compris en la guidant; • assister la personne entre le débarcadère et la zone consacrée aux enregistrements. 	Services au débarcadère	En place
<p>Lorsque l'embarquement à niveau n'est pas possible, des ascenseurs, des rampes et des escaliers sont utilisés dans le bâtiment de l'aérogare pour l'embarquement et le débarquement.</p> <p>Le matériel appartient aux compagnies aériennes et aux manutentionnaires et doit respecter les exigences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les ascenseurs doivent répondre aux exigences de l'article 69 du RTAPH; • les rampes doivent répondre aux exigences de l'article 70 du RTAPH; • les escaliers doivent répondre aux exigences de l'article 71(1) du RTAPH. <p>Si une compagnie aérienne ne possède pas d'ascenseurs, de rampes ou d'escaliers conformes aux exigences mentionnées ci-dessus ou n'y a pas accès, nous fournirons à la compagnie aérienne une passerelle offrant l'embarquement à niveau afin de permettre aux passagers handicapés d'embarquer et de débarquer de l'avion.</p>	Opérations	En place
Des aires désignées pour les besoins des chiens d'assistance sont offertes afin qu'ils puissent se soulager, et elles sont nettoyées et entretenues régulièrement.	Opérations	En place

Dispositions relatives à l'accessibilité	Service	État/Échéance
<p>Lorsque nous concluons un accord avec un prestataire de services pour la fourniture de transport terrestre depuis le bâtiment de l'aérogare, que ce soit par taxi, limousine, bus ou véhicule de location, nous veillons à ce qu'il assure un transport accessible aux personnes voyageant avec un dispositif de mobilité ou tout autre dispositif d'assistance, ainsi qu'aux personnes accompagnées d'un chien d'assistance. Cela inclut le transport avec des véhicules capables de transporter des dispositifs de mobilité non repliables.</p>	<p>Services au débarcadère</p>	<p>En place</p>
<p>Lorsque nous concluons des ententes avec des fournisseurs de services pour l'offre de véhicules de location depuis le bâtiment de l'aérogare, nous veillons à ce qu'il fournisse des véhicules de location équipés de systèmes de commande manuelle. Les accords actuels sont conformes à cette exigence et le resteront.</p>	<p>Services au débarcadère</p>	<p>En place</p>
<p>Nous ne proposons actuellement aucun service de train léger reliant les installations à l'aérogare. Dans le cas où un train léger qui fonctionne entre les installations de l'aérogare serait installé à l'avenir, il répondra aux exigences de l'article 228 du RTAPH.</p>	<p>Services au débarcadère</p>	<p>S.O.</p>
<p>Un service de navette accessible entre le bâtiment principal de l'aérogare et le stationnement Park'N Fly est proposé, et nous veillerons à ce qu'il réponde aux exigences de l'article 228 du RTAPH.</p>	<p>Services au débarcadère</p>	<p>En place</p>

Dispositions relatives à l'accessibilité	Service	État/Échéance
<p>Les modifications apportées aux commodités ou à l'équipement utilisés dans l'aérogare, autres que les modifications apportées aux systèmes mécaniques ou électriques ou à la plomberie, que les modifications d'ordre esthétique ou que des travaux d'entretien ou de réparation doivent satisfaire aux exigences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • dans une aérogare, des sièges doivent se trouver le long des voies de circulation, à des intervalles réguliers d'environ 30 mètres; • une aérogare doit avoir, dans chaque zone d'embarquement, des sièges prioritaires désignés pour les personnes handicapées qui : <ul style="list-style-type: none"> ○ sont à proximité du personnel en poste à la porte d'embarquement; ○ sont situés de sorte à permettre à leur usager-ère de voir les écrans ou d'autres tableaux affichant des renseignements relatifs aux départs ou aux portes ou pistes désignées; ○ sont identifiés par des panneaux précisant que les personnes handicapées ont un accès prioritaire. <p>Cette disposition ne s'applique pas dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'aérogare, les commodités ou l'équipement sont inaltérables; • l'intégrité structurale ou l'exploitation sécuritaire de l'aérogare ou des commodités ou de l'équipement serait touchée de façon importante; • la fonction principale des commodités ou de l'équipement serait fondamentalement modifiée; • il y aurait contravention d'une loi fédérale relative à la protection du patrimoine. 	<p>Planification et développement de l'aéroport</p>	<p>En place</p>

Dispositions relatives à l'accessibilité	Service	État/Échéance
<p>Les modifications apportées aux commodités ou à l'équipement utilisés dans l'aérogare, autres que celles apportées aux systèmes mécaniques ou électriques ou à la plomberie, qu'elles soient d'ordre esthétique ou effectuées à des fins d'entretien, doivent satisfaire aux exigences de la norme CSA B651-23, à l'exclusion des clauses 5.6.2, 5.6.6, 6.6.2.2, 6.6.2.7.1, 6.7.3, 7 et 8.5, ainsi que de toutes les annexes, commentaires et figures.</p> <p>Cette disposition ne s'applique pas dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'aérogare, les commodités ou l'équipement sont inaltérables; • l'intégrité structurale ou l'exploitation sécuritaire de l'aérogare ou des commodités ou de l'équipement serait touchée de façon importante; • la fonction principale des commodités ou de l'équipement serait fondamentalement modifiée; • il y aurait contravention d'une loi fédérale relative à la protection du patrimoine. 	Planification et développement de l'aéroport	En place
Tous les efforts seront déployés pour s'assurer que les objets qui obstruent le passage à l'intérieur ou à l'extérieur de l'aérogare en raison de réparations ou de travaux d'entretien sont détectables par une personne utilisant une canne.	Planification et développement de l'aéroport	En place

Dispositions relatives à l'accessibilité	Service	État/Échéance
<p>Les modifications apportées aux commodités ou à l'équipement utilisés dans l'aérogare, autres que les modifications apportées aux systèmes mécaniques ou électriques ou à la plomberie, que les modifications d'ordre esthétique ou que des travaux d'entretien ou de réparation doivent satisfaire aux exigences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • dans le cas où un passage à l'intérieur ou à l'extérieur de l'aérogare ne serait pas accessible à la personne handicapée, notamment à cause de la présence d'un escalier ou d'un escalier roulant, il doit y avoir un autre passage, accessible aux personnes handicapées, qui permet à la personne d'obtenir le service recherché ou d'atteindre la destination voulue. <p>Cette disposition ne s'applique pas dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'aérogare, les commodités ou l'équipement sont inaltérables; • l'intégrité structurale ou l'exploitation sécuritaire de l'aérogare ou des commodités ou de l'équipement serait touchée de façon importante; • la fonction principale des commodités ou de l'équipement serait fondamentalement modifiée; • il y aurait contravention d'une loi fédérale relative à la protection du patrimoine. 	Planification et développement de l'aéroport	En place
<p>Nous veillerons à ce que l'aérogare soit en bon état de fonctionnement et soit bien entretenue. Si les installations, notamment les commodités ou l'équipement qui y sont utilisés, sont défectueuses, elles seront réparées dès que possible et, jusqu'à ce qu'elles soient réparées, des mesures qui entraîneront un niveau</p>	Opérations	En place

d'accessibilité essentiellement équivalent ou supérieur aux personnes handicapées seront prises.		
Dispositions relatives à l'accessibilité	Service	État/Échéance
Des panneaux directionnels sont installés dans la zone de débarquement des passagers et orientent les usagers vers l'aire désignée pour les besoins des animaux de compagnie située à l'extérieur, près de la zone de prise en charge des passagers, qui répondent aux exigences de la norme CSA B651 en matière de signalisation.	Planification et développement de l'aéroport	En place
Tous les membres du personnel, y compris les employés contractuels, qui, dans l'exercice de leurs fonctions, peuvent être appelés à fournir une aide physique aux personnes handicapées, reçoivent la formation qui leur apporte un niveau adéquat de connaissances et de compétences pour l'exécution de leurs fonctions, ainsi que sur les sujets suivants : <ul style="list-style-type: none"> • comment obtenir de la personne des renseignements sur la méthode d'aide qu'elle préfère et sur toute autre mesure dont elle pourrait avoir besoin pour assurer sa sécurité et son confort; • comment manipuler les aides à la mobilité dans les passages avec portes, sur les surfaces inégales ou à plusieurs niveaux, dans les marches d'escalier, sur les bords de trottoir et dans les ascenseurs; • comment procéder au transfert de la personne entre l'aide à la mobilité de celle-ci et l'aide à la mobilité fournie par le fournisseur de services de transport, et entre une aide à la mobilité et le siège passager de la personne; • comment guider et orienter une personne ayant une déficience qui la gêne dans ses déplacements; 	Expérience à l'aéroport	En place

- | | | |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• comment aider une personne dont le manque d'équilibre, de souplesse ou de coordination la gêne dans ses déplacements. | | |
|---|--|--|

Dispositions relatives à l'accessibilité	Service	État/Échéance
<p>Tous les membres du personnel, y compris les employés contractuels, qui, dans l'exercice de leurs fonctions, peuvent être appelés à manipuler des aides à la mobilité reçoivent la formation qui leur apporte un niveau adéquat de connaissances et de compétences pour l'exécution de leurs fonctions, dont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les divers types d'aides à la mobilité; • les exigences et les méthodes appropriées pour transporter les aides à la mobilité et les ranger, y compris le démontage, l'emballage, le déballage et l'assemblage de ces aides; • les bornes libre-service automatisées qui sont accessibles aux personnes handicapées. 	Expérience à l'aéroport	En place
<p>Tous les membres du personnel, y compris les employés contractuels, qui, dans le cadre de leurs fonctions, peuvent être appelés à utiliser de l'équipement spécialisé, ou à aider la personne handicapée à l'utiliser, reçoivent la formation qui leur apporte un niveau adéquat de connaissances et de compétences, notamment en ce qui concerne l'équipement suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les appareils de télécommunication pour les personnes sourdes ou ayant toute autre déficience auditive; • les plateformes élévatrices, les rampes mécaniques et les autres dispositifs permettant de changer de palier; • les dispositifs d'alimentation électrique à bord; • les dispositifs de raccordement des systèmes auxiliaires de respiration à bord; • les systèmes de divertissement à bord qui sont accessibles aux personnes handicapées; • les bornes libre-service automatisées qui sont accessibles aux personnes handicapées. 	Expérience à l'aéroport	En place

Dispositions relatives à l'accessibilité	Service	État/Échéance
<p>Tous les membres du personnel, y compris les employés contractuels, suivront la formation adaptée à leurs fonctions dans les soixante jours suivant leur entrée en fonction.</p> <p>Le fournisseur de services de transport veille à ce que le membre du personnel qui n'a pas reçu la formation exécute ses fonctions sous la supervision directe d'une personne ayant suivi la formation décrite dans le RTAPH.</p>	Expérience à l'aéroport	En place
<p>Tous les membres du personnel, y compris les employés contractuels, qui ont reçu une formation requise par le RTAPH indiquée ci-dessus, doivent recevoir une formation d'appoint adaptée à leurs fonctions au moins tous les trois ans.</p>	Expérience à l'aéroport	En place
<p>Tous les membres du personnel, y compris les employés contractuels, seront informés dès que possible de toute nouvelle politique, procédure ou technologie relatives aux personnes handicapées ou de tout nouveau service ou installation liés au transport pour aider les personnes handicapées, si cela est pertinent dans le cadre de leurs fonctions.</p>	Expérience à l'aéroport	En place
<p>Un programme de formation pour les membres du personnel, y compris les employés contractuels, a été créé conformément à ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les « renseignements sur le programme de formation » indiqués dans l'annexe 1 du RTAPH; • le programme de formation doit pouvoir être inspecté par l'Office des transports du Canada (OTC); • les nouveautés dont l'AAIH doit informer les employés, comme il est mentionné ci-dessus, seront incorporées dans le programme de 	Expérience à l'aéroport	En place

formation dès que possible.		
Dispositions relatives à l'accessibilité	Service	État/Échéance
Nous consulterons les personnes handicapées au sujet de l'élaboration des programmes de formation et des principales méthodes didactiques.	Expérience à l'aéroport	En place
Nous mettrons à la disposition de toute personne qui en fait la demande, dès que possible, tout renseignement concernant un programme de formation visé à l'annexe 1 du RTAPH intitulé « Renseignements sur le programme de formation », sauf les renseignements personnels et les renseignements commerciaux confidentiels.	Expérience à l'aéroport	En place

Consultations

La section suivante comprend un résumé des consultations qui ont été menées pour obtenir les commentaires des personnes handicapées et des organisations axées sur l'accessibilité représentant ces personnes, afin de les intégrer dans l'élaboration du présent Rapport d'étape. Nous sommes reconnaissants du temps consacré à ces séances de consultation et tenons à remercier toutes les personnes qui y ont participé.

Dans le cadre de la préparation du présent Rapport d'étape, des consultations ont été menées auprès de personnes handicapées, d'organisations et d'experts. Elles ont permis de définir le contexte des améliorations en matière d'accessibilité et des obstacles à éliminer en fonction des exigences de la LTC.

La liste des personnes consultées, dont certaines ont choisi de rester anonymes, figure ci-dessous. Elle représente toutes les personnes qui ont été consultées, sans donner leurs noms. Cependant, chaque expérience vécue, chaque consultation auprès d'un expert ou d'une organisation a été soigneusement consignée, datée et documentée. Les commentaires des participants ont permis de cerner les obstacles et de proposer des améliorations en matière d'accessibilité qui pourraient être envisagées au sein de l'aéroport dans tous les aspects liés à l'information, à la technologie, aux communications, à l'approvisionnement, à la conception et à la prestation de programmes et de services, au transport, à l'environnement bâti et à l'emploi pour les personnes ayant divers handicaps.

On a mené ces consultations de mars à juin 2024. Les personnes qui y ont participé ont fourni une rétroaction par le biais de réponses écrites aux questions posées ainsi que par des entrevues sur Teams et des discussions en personne concernant l'expérience à l'aéroport et le programme de formation. Treize personnes ont participé aux consultations sur la formation et l'expérience à l'aéroport. Elles ont fourni une rétroaction concernant les obstacles rencontrés en tant que personnes ayant des déficiences auditives, visuelles et cognitives, des troubles d'apprentissage et de flexibilité et des incapacités liées à la mobilité.

Les organisations consultées sont les suivants :

- Fondation INCA
- Autorité sanitaire de la Nouvelle-Écosse, y compris le programme de santé mentale et de traitement des dépendances
- Alliance pour l'égalité des personnes aveugles
- Société de l'arthrite du Canada
- Autism Nova Scotia
- Société canadienne de la sclérose en plaques
- Fondation Rick Hansen

Les personnes ayant vécu une expérience qui ont été consultées :

- Les personnes utilisant un dispositif de mobilité à roues et d'autres dispositifs d'assistance
- Les personnes sourdes, malentendantes et utilisant des technologies d'aide à l'audition
- Les personnes aveugles, malvoyantes et ayant un handicap visuel
- Les personnes souffrant de perte de mémoire (leurs aidants)
- Les personnes ayant une déficience mentale
- Les personnes ayant un handicap lié à la flexibilité et à la dextérité
- Les personnes ayant des troubles d'apprentissage
- Les personnes autistes (leurs aidants)
-

Les consultations menées concernant des améliorations précises en matière d'accessibilité sont présentées ci-dessous.

Formation du personnel

L'AAIH lance actuellement un nouveau programme de formation sur l'accessibilité, qui a été créé en partenariat avec les aéroports canadiens et le Conseil des aéroports du Canada. Ce programme de formation a été passé en revue par un groupe de consultation composé de personnes ayant :

- un handicap lié à la flexibilité;
- une mobilité réduite;

- des troubles d'apprentissage;
- des déficiences auditives;
- un handicap lié à la douleur;
- un handicap lié à la dextérité;
- des déficiences cognitives;
- des déficiences visuelles.

Vous trouverez ci-dessous un résumé des commentaires reçus au sujet de ce programme de formation.

Réussites :

- Le contenu de la formation tient compte des différentes expériences vécues par les gens et n'est pas centré sur un seul aspect.
- Des efforts ont été déployés pour relever les pratiques exemplaires en matière d'interaction avec les personnes handicapées, et il a été souligné qu'il fallait veiller à ce que les personnes aient différentes options.
- Les questionnaires ont confirmé la plupart des renseignements recueillis.
- Vous trouverez des liens et des citations utiles qui vous fourniront d'autres renseignements dans le contenu.

Obstacles possibles :

- Ce type de formation nécessite beaucoup trop de lecture, d'autant plus qu'elle porte sur l'accessibilité. La quantité d'information est accablante et il est difficile de s'y retrouver.
- Les vidéos animées ne présentaient pas de scénarios « réels » à partir desquels apprendre – il manquait cruellement de contenu fondé sur des personnes réelles au début et à la fin de la formation, ainsi que dans l'ensemble du contenu principal de celle-ci.
- Même si le contenu était intéressant à bien des égards, certaines personnes se sont montrées déçues, affirmant que les renseignements étaient trop vagues.
- Les personnes examinant le programme étaient d'avis que les usagers n'auraient probablement pas les outils nécessaires pour travailler avec eux à la fin du programme, car les outils et les messages n'étaient pas clairs pour les usagers.
- L'idée des nombreuses pauses interactives était bonne en théorie, mais elle a fini par créer une certaine confusion quant à la façon de les utiliser.
 - Les « signes + » faisaient sauter le contenu à lire d'un bout à l'autre de l'écran;

- Les « aide-mémoire » contenaient beaucoup de mots et d'information qui ne permettaient pas d'en tirer un message clair;
- L'information, une fois « basculée », est devenue massive et, à un moment donné, vous faisait sortir de la section si vous ne saviez pas comment procéder.
- Il n'y avait pas de sous-titres dans les vidéos, la seule option était une transcription sous le contenu.
- Le contenu de la formation semblait dévalorisant et insultant pour certaines personnes handicapées ainsi que pour certaines des personnes chargées de l'examen.
- Les questionnaires proposés tout au long du contenu ont prêté à confusion à plusieurs égards.
 - Si vous quittiez le cours avant d'avoir terminé l'une des sections, vous deviez refaire les questionnaires déjà terminés au milieu de cette section.
 - Trop de questions comportaient une option « sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent », ce qui créait de la confusion même si le contenu était parfaitement compris.
 - Certaines des réponses « bonnes ou mauvaises » correspondaient au contenu du cours, mais comme elles ne correspondaient pas à la question posée, l'utilisateur ou le membre du personnel risquait de remettre en question ses connaissances, ce qui risquait de nuire à l'apprentissage.

Après avoir reçu ces commentaires sur le nouveau programme de formation, l'AAIH embauchera des consultants en accessibilité pour préparer un plan visant à compléter ce programme de formation par une formation supplémentaire afin de mieux préparer notre personnel à travailler avec des personnes ayant divers handicaps.

Aira

L'AAIH est devenu un partenaire d'accès d'Aira en 2023, qui est une application qui offre des services humains-humain, axés sur l'interprétation visuelle au moyen d'une assistance à distance.

Le service a été mis à l'essai par une personne malvoyante, ce qui a permis de déceler les lacunes dans les cartes et les panneaux d'orientation de l'aérogare, lesquelles seront corrigées dans la planification future.

Voici les commentaires tirés de cet essai :

- Il peut être nécessaire de réaliser une étude de la couverture du réseau Wi-Fi public gratuit pour s'assurer que le service est maintenu dans l'ensemble de l'aérogare.
- L'interprète visuel professionnel a eu du mal à comprendre le plan de l'aérogare; il lui a donc été difficile de sortir de la zone de récupération des bagages intérieurs.
- Dans le tunnel sud, il n'y avait pas de panneaux d'orientation indiquant l'emplacement des escaliers roulants et des ascenseurs.

D'autres essais devraient être effectués avec une personne aveugle utilisant un animal d'assistance afin de déterminer l'efficacité du service en fonction de l'expérience de l'utilisateur. Il est possible que les essais ultérieurs ne soient pas réalisés tant que les panneaux d'orientation n'auront pas été mis à jour, en raison des lacunes constatées lors du premier essai.

Boucle auditive

Nous avons installé des boucles auditives à trois comptoirs d'enregistrement de l'aéroport et les mettons actuellement à l'essai, notamment auprès de personnes ayant différents degrés de déficiences auditives.

Voici les commentaires tirés de cet essai :

- Le téléphone équipé de la technologie de boucle auditive procure une excellente expérience aux usagers du site, car il fournit des renseignements clairs à un volume approprié.
- Bien des gens ayant des prothèses auditives ne savent pas qu'ils peuvent se connecter à des boucles auditives et doivent faire activer cette fonction par leur médecin.

Des boucles auditives devraient être installées aux autres comptoirs de service de l'aéroport, notamment les comptoirs d'enregistrement, les portes, les bureaux de renseignements, etc., cette année.

Une formation est prévue pour le personnel de l'AAIH, les bénévoles et les entrepreneurs de l'aéroport. Des instructions et une foire aux questions devraient être affichées à chaque endroit où se trouve une boucle auditive.

Nous ajouterons des renseignements sur ces nouvelles boucles auditives sur le site Web afin que les usagers ayant diverses déficiences auditives puissent être informés des services disponibles à l'aérogare.

Aviateurs de l'autisme

L'AAIH s'est efforcée de travailler en étroite collaboration avec Autism Nova Scotia et le programme créé ensemble, appelé « Aviateurs de l'autisme ». Ce programme, qui a été élaboré ici, est désormais utilisé dans d'autres régions du Canada pour permettre aux personnes autistes de s'orienter sur le site d'un aéroport, tout en bénéficiant de ressources d'excellente qualité.

L'AAIH dirige ce programme afin de créer pour les personnes autistes la possibilité de se familiariser avec l'ensemble du parcours à l'aéroport, jusqu'à l'embarquement dans l'avion. Les Aviateurs de l'autisme fournissent des ressources, notamment un sac de voyage, des outils et de magnifiques cartes illustrées, qui donnent une représentation visuelle et physique de l'expérience. Grâce à ce programme, un plus grand nombre de personnes ont pu voyager en toute confiance et tout confort. Il se poursuivra grâce aux efforts et au travail acharné de l'aéroport et d'Autism Nova Scotia.

Conclusion

À l'Administration de l'aéroport international d'Halifax (AAIH), nous nous engageons à fournir une aéro-gare exempte d'obstacles et inclusive pour les personnes ayant différentes capacités. Au fil du temps, nous en sommes venus à reconnaître l'importance de recevoir les commentaires de tous les membres de notre collectivité.

Nous poursuivrons notre engagement à garantir à chacun un environnement sûr, accessible et accueillant, et nous souhaitons remercier tous ceux qui ont participé à la consultation ainsi qu'à la préparation et à la publication du présent Rapport d'étape.