



Rapport d'étape - 2025

Juin 2025

Rédigé par :

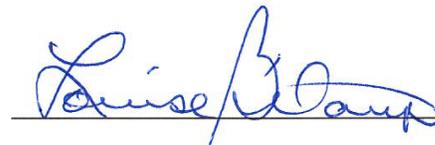


Pascale Boivin, Coordonnatrice Expérience client

Date :

\_\_\_\_\_ mai 2024 \_\_\_\_\_

Approuvé par :



Louise Bélanger, Directrice Aéroport Saguenay-Bagotville

Date :

\_\_\_\_\_ mai 2024 \_\_\_\_\_

## Table des matières

Introduction .....	4
Renseignements généraux .....	4
Technologies de l'information et des communications .....	6
Communications, autre que les technologies de l'information et des communications .....	6
Acquisition de biens, de services et d'installations.....	7
Conception et prestation de programmes et de services .....	8
Environnement bâti.....	9
Dispositions des règlements de l'OTC en matière d'accessibilité.....	9
Consultations.....	10

## Introduction

L'Aéroport Saguenay-Bagotville tient à offrir à sa clientèle et à ses employés le maximum de confort et de sécurité. Le *Plan d'accessibilité et processus de rétroaction* s'inscrit dans cette vision et sert de guide afin de déterminer les besoins actuels et futurs en termes d'accessibilité de ses installations et pour faciliter la communication envers les personnes vivant avec certains handicaps.

À même le projet d'agrandissement et de rénovation du bâtiment principal de l'Aéroport Saguenay-Bagotville, les nouvelles installations ont pris en compte les lignes directrices et normes en lien avec l'accessibilité, l'aménagement et les services à offrir aux personnes vivant avec des déficiences.

Par le biais de notre Programme d'accueil, la direction de l'aéroport a voulu s'assurer d'offrir un milieu inclusif et qui protège la dignité de ses clients ayant certains besoins plus spécifiques

Le *Plan d'accessibilité et processus de rétroaction* a été rédigé afin de rencontrer les obligations et normes énoncées dans les règlements suivants :

- Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles » qui précise les obligations afin de répondre à la « Loi canadienne sur l'accessibilité »
- Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience

Le *Plan d'accessibilité et processus de rétroaction* est aussi disponible sur notre site web sous : <https://aeroport.saguenay.ca/fr/voyageurs#accessibilite-1>.

Les éléments spécifiques du rapport d'Étape sont inscrits en **mauve** dans le texte du présent document

## Renseignements généraux

### Personne responsable de la rétroaction

Le public, voyageur ou non, peut communiquer ou faire une demande de rétroaction en tout temps avec l'administration de l'aéroport soit par téléphone, courriel via le site web de l'aéroport ou encore via messages à partir de nos réseaux sociaux.

La personne chargée par la direction pour recevoir les suggestions, plaintes et/ou demandes de rétroaction est la Coordonnatrice Expérience client, appuyée par la direction.

### Moyens pour effectuer la rétroaction

Lors de la réception d'une communication du public ou d'une demande de rétroaction, nous nous engageons à donner suite, si demandé, par le même mode de communication et à offrir au minimum un accusé réception et/ou une réponse au demandeur dans des délais de 5 jours ouvrables. Toute communication ou demande de rétroaction pourra demeurer anonyme, selon le choix de la personne qui nous contacte.

### Précisions sur la rétroaction

Aucune demande pour obtenir une copie de notre plan ou pour soumettre toute question, plainte ou commentaire ne nous a été adressée depuis janvier 2025.

Nos différents points d'accès en matière de communications sont les suivants :

#### Réseaux sociaux :

FB: Aéroport Saguenay-Bagotville YBG

Instagram: AeroportYbg

X (Twitter): @aeroportybg

Site web: <https://aeroport.saguenay.ca> , section sur les services offerts sous la rubrique « Bien vous recevoir » :

<https://aeroport.saguenay.ca/fr/voyageurs#services-aux-voyageurs>

#### Téléphone:

Coordonnatrice, Expérience Client : 418-677-2651 poste 6918 ou à l'adresse courriel : [aeroportybg@saguenay.ca](mailto:aeroportybg@saguenay.ca)

**Note :** Une copie du *Plan d'accessibilité et processus de rétroaction* et du *Rapport d'étape 2025* peuvent aussi être consultées sur demande directement à l'aéroport, soit à l'adresse indiquée ci-dessous :

Adresse postale:

7000, chemin de l'Aéroport

La Baie, Québec

G7B 0E4

Les documents sont présentement disponibles en format papier ou en version électronique. Toute requête pour un autre support sera traitée selon la demande.

## Technologies de l'information et des communications

Suite à son projet d'agrandissement et de rénovation, l'aéroport a pu introduire de nouvelles technologies d'information et de communication.

De façon générale, les messages à communiquer à notre clientèle sont soit sous forme d'annonces publiques via messages préenregistrés ou à la pièce (intérieur et extérieur de l'aérogare, zones ciblées à l'intérieur), messages audios et visuels sur télé dans certaines zones ciblées (salles d'attente ou d'embarquement par exemple) ou formulés aux différents comptoirs d'enregistrement (verbalement ou via affiches).

D'autres services peuvent aussi être offerts sur demande soit par la compagnie aérienne ou par l'administration de l'aéroport et ce, sans aucun frais additionnel. Par exemple, nous accueillons régulièrement des enfants sur le spectre de l'autisme pour des visites individuelles afin de les aider à se préparer à un voyage aérien.

La description des services offerts se trouve sur notre site web à l'adresse : <https://aeroport.saguenay.ca/fr/voyageurs#accessibilite-1>

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

Tous les employés de l'aéroport (opérateur et partenaires) ont suivi et suivent à chaque année la formation présentée par l'Office des Transports du Canada à l'adresse : <https://otc-cta.gc.ca/fra/videos-formation-sur-laide-aux-personnes-handicapees>. Cette formation assure l'uniformité des services offerts et une approche humaine et respectueuse, à l'écoute de la clientèle.

Nous avons aussi une équipe spécifiquement dédiée à l'accueil et qui s'assure de répondre aux besoins des personnes qui arrivent à l'aéroport. Les membres de cette équipe sont les premiers à intervenir auprès des personnes ayant certains handicaps

ou déficiences et voient à les assister en fonction des besoins exprimés par ceux-ci et ce, dès leur arrivée jusqu'à leur départ. Nous accueillons aussi les animaux d'assistance et voyons à offrir au maître (sse) notre aide pour répondre aux besoins de l'animal.

De plus, les employés chargés d'assister les personnes ayant un handicap à embarquer/débarquer de l'avion sont formés en matière de manipulation / transfert des personnes au moyen d'outils adaptés à fournir une aide physique.

## Acquisition de biens, de services et d'installations

De façon générale, toute acquisition de biens et services dédiés au public ainsi que leur mise en place incorpore le respect des normes d'accessibilité.

Environnement extérieur (chemin d'accès, stationnement, accès à l'aérogare) :

- Le chemin d'accès, le stationnement, le passage piétonnier ainsi que les trottoirs sont sans obstacles et faciles d'utilisation
- Des stationnements réservés aux détenteurs de vignettes sont situés à proximité des portes d'entrée principale
- Une partie du trottoir est abaissée afin de faciliter le passage d'une personne à mobilité réduite.

Environnement intérieur (aérogare) :

- L'accès au bâtiment se fait sans avoir à franchir de marches ou seuil de porte
- Toutes les portes d'accès (côté ville ou côté air) ont toutes été automatisées afin de faciliter l'accès à tous
- Un ascenseur permet de circuler facilement entre les deux étages publics du bâtiment
- Le parcours voyageur est au même niveau et exempt d'obstacles
- Parties de comptoirs de service abaissées (Un comptoir de service a été noté comme non-fonctionnel. Une tablette repliable sera aménagée en réponse à cette observation)
- Des boutons poussoirs sont aménagés aux endroits clés (accès salle de bain handicapé du rdc, accès extérieurs via zone règlementée). L'accès aux salles de bain à partir de la salle stérile ou encore à l'étage est jugé trop difficile car la porte menant aux blocs sanitaires offre trop de résistance à l'ouverture. Un projet de bouton poussoir sera mis en place en 2025 pour tenter de régler cette problématique.
- Toutes les salles de bain ont une cabine spécifiquement dédiée aux personnes à mobilité réduite

- Équipements facilement accessibles pour personnes à mobilité réduite tels : fontaines d'eau, borne paiement, machines distributrices, etc
- Système d'affichage sur télévisions réparties dans tout le bâtiment
- Système d'annonces publiques adaptable à chaque zone pour tout le bâtiment
- Signalétique facile à repérer et utilisant principalement des icônes standards
- Kiosque d'information situé à l'entrée principale
- Le mobilier intérieur est disposé de façon à permettre aux personnes ayant une déficience de s'y installer confortablement et sans obstruction notable et réparti à des intervalles facilitant les pauses pour les personnes à mobilité réduite. **Les tables de la salle à diner à l'étage semblent trop petites pour permettre à une personne en chaise roulante de s'y installer facilement. Les espaces banquettes ont été jugés plus adéquats avec la possibilité de s'installer au bout de la table.**

## Conception et prestation de programmes et de services

L'exploitant de l'Aéroport Saguenay-Bagotville 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'assume aucun rôle à ce niveau.

### Transport

L'accès à l'aéroport est relativement aisé puisque nous sommes situés au carrefour de deux des arrondissements de la ville de Saguenay soit La Baie et Chicoutimi.

Certains organismes externes offrent des services spécialisés en termes de transports adaptés aux personnes à mobilité réduite. Pour réservation ou information, il faut consulter directement chaque organisme :

- Transport adapté avec la Société de transport du Saguenay (STS) : <https://sts.saguenay.ca/transport-adapte>
- Taxis Unis, situé dans l'arrondissement de Chicoutimi : <https://taxis-unis.com/>
- Taxi 2151, situé dans l'arrondissement de La Baie : <https://www.facebook.com/taxi2151/>

Une entreprise de location de véhicule est installée à même les infrastructures de l'aéroport et les véhicules sont facilement accessibles et situés à quelques mètres de l'aérogare.

Finalement, le programme d'entretien hivernal dicte les priorités de déneigement afin de maximiser la sécurité de la clientèle, avec ou sans besoins spéciaux. L'accès au stationnement, les stationnements réservés, le chemin piétonnier entre le stationnement et l'aérogare et les trottoirs de l'aérogare sont de priorité #1.

## Environnement bâti

Tel que mentionné dans les sections précédentes, l'aérogare a subi une cure de rajeunissement majeur entre 2021 et 2024 et répond au code du bâtiment du Québec. Des éléments tels salle de bain ou toilettes accessibles, parcours client sans obstacle, ascenseur, ont été intégrés dans les nouveaux aménagements. *Quelques suggestions additionnelles ont été offertes lors d'une simulation de parcours client par une personne à mobilité réduite et seront intégrés dès que possible. Ces suggestions sont énumérées dans les paragraphes précédents dans ce document.*

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

L'exploitant de l'Aéroport Saguenay-Bagotville 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 Saguenay-Bagotville.

### Article 4 – Employés et entrepreneurs qui transigent avec le public

L'exploitant de l'aéroport veille à ce que ses employés et partenaires 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 partenaires 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 partenaires qui sont tenus de suivre une formation suivent périodiquement des cours de recyclage (mise à niveau) 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 de ses employés.

### Article 11 – Programme de formation

L'exploitant de l'aéroport suit le programme de formation disponible sur le site de l'Office des Transports du Canada (OTC).

## Consultations

L'organisme « Kéroul » ainsi que les suggestions des passagers au fil des années ont été les sources principales d'information et de consultation qui nous ont permis de nous assurer que l'aérogare remodelée rencontre les besoins des personnes vivant avec des déficiences et ont aussi servi à la rédaction finale du plan actuel.

Le 8 octobre 2024, suite aux travaux majeurs de modernisation de l'aérogare, notre aéroport a été recertifié par « Kéroul » comme étant un « lieu accessible aux personnes à mobilité réduite. « Kéroul » est un organisme reconnu par le gouvernement du Québec et qui offre différents services et accompagnements afin de promouvoir les principes d'accessibilité universelle et d'inclusion. La consultante de « Kéroul » a soumis des suggestions d'amélioration qui ont été instaurées ou le seront dans les mois à venir. Les suggestions d'amélioration de Kéroul portaient surtout sur la signalétique intérieure (signalétique intérieure installée en aout 2025), les stationnements extérieurs (correctifs à venir pour signalétique extérieure) et la facilité d'accès au salles de bain (projet correctif à venir).

En mai 2025, nous avons invité l'organisme *Interassociation des personnes handicapées du Saguenay* à venir visiter l'aéroport afin de simuler le parcours client et ainsi nous fournir leurs impressions et suggestions d'amélioration.

Un sondage de satisfaction général est disponible avec code QR pour permettre à la clientèle d'évaluer et commenter sur place les services reçus. Aucune demande spécifique concernant l'accessibilité a été soumise sous ce sondage jusqu'à maintenant.

Nous avons offert les services requis aux personnes en situation de handicap physique nous en faisant la demande (moins de 5 demandes depuis janvier 2025).

Cependant, nous avons accompagné quelques passagers rencontrant certaines difficultés déambulatoires et ce, sans que ces personnes n'aient eu à solliciter notre aide. Ces personnes nous ont exprimé leur satisfaction et appréciation face à l'aide qui leur a été apportée spontanément.

Au cours de cette période, nous n'avons pas accueilli d'autres personnes présentant certaines difficultés (mal-voyant, malentendant ou présentant d'autres limitations).

Nous continuerons de solliciter l'avis de notre clientèle tout au long de 2025.