



Aéroport régional
de Val-d'Or

Plan d'accessibilité
et
Processus de rétroaction

Mise à jour Val-d'Or, le 4 octobre 2024

Rédigé par : Julie Turgeon, Gestionnaire

Date : 4 octobre 2024

Approuvé par : Hélène Paradis, Directrice générale intérim

Date : 4 octobre 2024

Table des matières

Introduction	4
Renseignements généraux.....	5
Technologies de l'information et des communications	5
Communications, autre que les technologies de l'information et des communications.....	6
Acquisition de biens, de services et d'insatallations.....	6
Conception et prestation de programmes et de services.....	7
Transport.....	7
Environnement bâti.....	8
Disposition des règlements de l'OTC en matière d'accessibilité.....	8
Consultation.....	8

Introduction

L'Aéroport régional de Val-d'Or est conçu pour accueillir toutes les personnes, indépendamment de leur mobilité. Ses infrastructures ont été construites pour d'offrir une accessibilité optimale à chacun.

Dès l'arrivée, des aires de stationnement spécialement aménagées sont disponibles, facilitant ainsi l'accès direct à l'aérogare. Des emplacements réservés sont également prévus pour les détenteurs de vignettes pour personnes à mobilité réduite, assurant ainsi leur proximité avec les entrées principales.

À l'intérieur de l'aérogare, tous les services essentiels sont regroupés sur un seul niveau, éliminant ainsi les obstacles liés aux escaliers et aux dénivelés. Cela permet une circulation fluide et aisée pour tous les voyageurs. De plus, des toilettes adaptées sont accessibles à plusieurs endroits stratégiques de l'aérogare, assurant confort et dignité à ceux qui en ont besoin.

Pour ceux nécessitant une assistance supplémentaire, les transporteurs aériens proposent un service d'accompagnement sur demande. Ce service permet de faciliter le passage aux contrôles de sécurité, l'embarquement et le débarquement des avions, assurant ainsi une expérience de voyage en toute quiétude.

En somme, l'aéroport s'efforce de créer un environnement inclusif et accommodant, où chaque individu, quelle que soit sa condition, peut voyager en toute autonomie et sécurité.

Le Plan d'accessibilité 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 est aussi disponible sur notre site web sous : <https://www.arvo.qc.ca/index.php/accessibilite/>

Renseignements généraux

Le public qu'il soit voyageur ou non, peut communiquer en tout temps avec l'administration de l'aéroport soit par téléphone, courriel via le site web de l'aéroport ou encore via la messagerie à partir de nos réseaux sociaux afin d'effectuer une rétroaction.

Personne responsable

La personne responsable de recevoir les suggestions, plaintes ou demandes est la coordonnatrice administrative et ressource humaine.

Moyen pour effectuer la rétroaction

Le public peut effectuer une rétroaction et peut demander que le plan d'accessibilité ou la description du processus de rétroaction soit mis à sa disposition. Il est également possible pour le public d'effectuer de la rétroaction anonyme via le site internet. Chaque rétroaction est traitée et celles qui ne sont pas anonymes recevront un avis de réception.

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

Facebook: Aéroport régional de Val-d'Or YVO

Site web : <https://www.arvo.gc.ca>

Téléphone : 819-825-6963

Courriel : admin@arvo.gc.ca

Adresse postale :

2-93 rue Arseneault

Suite 315

Val-d'Or, QC, J9P 0E9

Technologies de l'information et des communications

De façon générale, les messages à communiquer à notre clientèle se font sous forme d'annonces publiques via des messages à la pièce à l'intérieur et l'extérieur de l'aérogare, dans des zones ciblées à l'intérieur du bâtiment, par messages visuels sur les téléviseurs ou sur les écrans extérieurs. Ils peuvent être faits aussi dans certaines zones ciblées, par exemple dans les salles d'attente ou d'embarquement ou formulées aux différents comptoirs d'enregistrement, verbalement ou via des affiches.

D'autres services sont aussi disponibles sur demande soit auprès de la compagnie aérienne ou auprès de l'administration de l'aéroport, et ce, sans aucuns frais

additionnels. Par exemple, nous accueillons régulièrement des groupes de personnes avec différent niveau de déficience pour des visites 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://www.arvo.gc.ca/>

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

Tous les employés de l'aéroport (opérateur et partenaires) suivent chaque année la formation présentée par l'Office des Transports du Canada offerte sur le site internet suivant :

<https://www.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.

Un agent de sécurité est sur place 24h/24 à l'accueil et il 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 notre aide pour répondre aux besoins de l'animal.

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

Acquisition de biens, de service et d'installations

Dans son processus d'acquisition de biens, de service et d'installations, l'Aéroport régional de Val-d'Or s'assure que le tout est fait de façon respectueuse et accessible pour les personnes handicapées.

Environnement extérieur :

- Le chemin d'accès, le stationnement, le passage piétonnier ainsi que les trottoirs sont sans obstacle et faciles d'utilisation ;

- Des stationnements réservés aux détenteurs de vignettes sont situés à proximité des portes d'entrée.

Environnement intérieur :

- L'accès au bâtiment se fait sans avoir à franchir de marches ou seuil de porte ;
- Toutes les portes d'accès ont été automatisées afin de faciliter l'accès à tous ;
- Un ascenseur permet de circuler facilement entre les deux étages du bâtiment ;
- Le parcours voyageur est aux même niveau et exempt d'obstacles ;
- Des boutons poussoirs sont aménagés aux endroits clés afin de permettre la circulation intérieure et extérieure ;
- Toutes les toilettes ont une cabine spécifiquement dédiée aux personnes à mobilité réduite ;
- Les équipements sont facilement accessibles pour personnes à mobilité réduite telles : fontaines d'eau, borne paiement, machines distributrices, etc. ;
- Des systèmes d'affichage sur téléviseurs sont répartis dans tout le bâtiment ;
- Des systèmes d'annonces publiques adaptables dans chaque zone pour tout le bâtiment ;
- Une signalétique facile à repérer et utilisant principalement des icônes standards ;
- Le bureau de l'agent de sécurité pour 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.

Conception et prestation de programmes et de services

L'Aéroport régional de Val-d'Or, dans son processus de conception et prestation de programmes et de services, s'assure que le tout est fait de façon respectueuse et accessible pour les personnes handicapées.

Pour ce faire, les employés reçoivent une formation à l'intention des fournisseurs de services de transport sur la manière d'aider les personnes handicapées.

L'aide à l'enregistrement, à l'embarquement et au débarquement est fournie par le personnel des compagnies aériennes et ces derniers reçoivent la formation qui s'applique à ces services.

Transport

L'accès à l'aéroport est relativement facile, puisqu'il est situé à l'extrémité de la 7^e Rue de la Ville de Val-d'Or.

Certains organismes externes offrent des services spécialisés en termes de transports adaptés aux personnes à mobilité réduite. Pour réservation ou

information, veuillez consulter directement chaque organisme :

Transport adapté

Transport La Promenade

456 rue Tremblay, Val-d'Or QC, J9P 0B8

T 819-825-0101

Courriel : direction.lapromenade@ville.valdor.qc.ca

Site internet : <https://www.raphat.ca/membres/transport-la-promenade>

Transport Nadeau

C 819-856-7330

Site internet : <https://www.transportmedicalnadeau.com/>

Taxi

Taxi 24

T. 819-874-2424

Taxi Palmier

T. 819-550-0092

Environnement bâti

L'aérogare de L'Aéroport régional de Val-d'Or a été rénovée en 2012 en tout respect avec le code du bâtiment. Notamment l'accès à des toilettes accessible aux personnes handicapées ou des stationnements à proximité respectant les normes en vigueur.

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

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

Article 3,4,8,9,10 et 11

Consultations

L'Aéroport régional de Val-d'Or à consulter les organismes locaux et régionaux suivant le Regroupement de personnes handicapées de l'Abitibi-Témiscamingue (RAPHAT) ainsi que le Club des handicapés de Val-d'Or. Une visite sur place par la directrice générale du RAPHAT aura lieu le 31 octobre 2024 afin d'obtenir les appréciations et recommandations de leur part afin d'améliorer nos services d'accessibilité auprès des personnes handicapées.