Aéroport international
Jean-Lesage de Québec

PLAN ACCESSIBILITÉ YQB

2026-10-23

(Version du 2026-10-23)

Rédigé par : Marie-Pier Dubé

Marie-Pier Dubé, Cheffe de service, Opérations aéroportuaires

Date : 2026-10-23

Validé et approuvé par :

Alexandre McGraw, Directeur, Opérations aéroportuaires

Date : 2026-10-23

Table des matières

1. Introduction 4
2. Renseignements généraux 4
3. Technologies de l'information et des communications 5
4. Communications, autre que les technologies de l'information et des communications 5
5. Acquisition de biens, de services et d'installations 6
6. Conception et prestation de programmes et de services 6
7. Transport 7
8. Environnement bâti 8
9. Disposition des règlements de l'OTC en matière d'accessibilité 8
10. Consultations 11

1. Introduction

La direction et le personnel de l'Aéroport de Québec se sont engagés à fournir des installations accessibles et sécuritaires aux passagers ainsi qu'aux employés. L'Aéroport de Québec satisfait aux normes du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH) et rend ainsi ses services et installations accessibles.

Ce plan d'accessibilité fait partie de l'engagement de la direction à fournir un environnement accessible et sécuritaire à tous ses usagers. L'objectif du plan est d'identifier et d'élaborer des procédures qui rendent nos installations accessibles.

2. Renseignements généraux

Personne responsable

La cheffe de service, Opérations aéroportuaires est la personne désignée par Aéroport de Québec (YQB) pour recevoir la rétroaction en lien avec l'accessibilité.

Moyens pour effectuer la rétroaction

Le public peut transmettre une rétroaction par 3 moyens différents 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.

- En envoyant une lettre à l'adresse postale :

  Aéroport de Québec Inc.
  505, rue Principale
  Québec (Qc)
  G2G 0J4

- En appelant au :

  (418) 640-2700

- En visitant la section accessibilité du site internet :

  https://www.aeroportdequebec.com/fr/planifier-son-vol/accessibilite

3. Technologies de l'information et des communications

Afin de reconnaître et éliminer les obstacles et éviter d'en créer de nouveaux, Aéroport de Québec (YQB) a mis en place des outils technologiques et des procédures en lien avec les technologies de l'information et des communications. Les outils technologiques sont les suivants :

- Annonces publiques faites à l'intérieur de l'aérogare diffusées sur des supports audio et visuels ;
- Bornes d'enregistrement accessibles ;
- Bornes de prépaiement du stationnement accessibles ;
- Site web accessible ;
- Renseignements disponibles via courriel ;
- Renseignements disponibles via relais téléphonique.

La procédure d'utilisation du système de publi-diffusion, qui permet d'afficher sur les écrans de l'aérogare les annonces diffusées par audio, est partagée aux compagnies aériennes et au personnel ayant à faire des messages.

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

En plus des moyens technologiques énuméré dans la section précédente, YQB utilise des moyens autres afin de communiquer de façon respectueuse et accessible avec les personnes handicapées. Ces moyens sont les suivants :

- Communications verbales en prenant en compte les éléments suivants :
    - Nature du handicap ;
    - Usage de dispositif d'assistance ;
    - Renseignements sur la forme d'aide physique préférée par la personne ;
    - Description des services que YQB peut fournir.
- Annonces publiques faites à l'intérieur de l'aérogare :
    - La majorité de ces annonces sont pré-enregistrées et diffusées à plusieurs reprises ;
    - Les messages qui ne sont pas enregistrés doivent être faits clairement par les usagers.

Le personnel reçoit de la formation, selon leur rôle et leurs responsabilités, qui comprend une section sur les interactions avec les personnes handicapées afin que celles-ci soient tenues dans le respect.

5. Acquisition de biens, de services et d'installations

Dans son processus d'acquisition de biens, de mise en place de nouveaux services ou de nouvelles installations, YQB s'assure que le tout est fait de façon respectueuse et accessible pour les personnes handicapées. Afin d'atteindre cet objectif, la procédure suivante s'applique :

- Lors d'acquisition de biens :
    - Vérification du bien dans le parcours passager :
        - Si le bien fait partie du parcours passager, identification des éléments qui doivent être accessibles et assurer le suivi avec le fournisseur pour le respect des normes d'accessibilités.
- Lors de la mise en place de nouveaux services :
    - Vérification du service dans le parcours passager :
        - Si le service fait partie du parcours passager, s'assurer que le personnel en poste reçoit la formation requise et que tout est accessible.
- Lors de l'ouverture d'une nouvelle installation :
    - Vérification de l'installation dans le parcours passager :
        - Si l'installation fait partie du parcours passager, s'assurer qu'elle répond aux normes d'accessibilité.

Le personnel responsable de l'acquisition de biens, de mise en place de nouveau service ou de nouvelle installation ont dans leurs procédures de vérifier tous les éléments avec les normes d'accessibilité.

6. Conception et prestation de programmes et de services

Dans son processus de conception et prestation de programmes et de services, YQB s'assure que le tout est fait de façon respectueuse et accessible pour les personnes handicapées. Afin d'atteindre cet objectif, les éléments suivants sont pris en compte :

- Aide au débarcadère :
    - Formation disponible en ligne donnée au personnel concerné par cette tâche. De la formation octroyée par un organisme de soutien et de services aux personnes handicapées est également disponible, au besoin.
    - La formation inclus les éléments suivants :
        - Aide physique aux personnes handicapées ;
            - Transport des personnes de soutien ou des chiens d'assistance ;
        - Assistance aux personnes handicapées et présentation des divers formes d'handicaps.

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.

7. Transport

L'accès à l'Aéroport de Québec est possible par voiture personnelle, taxi, covoiturage et transport en commun. L'accès à l'aérogare pour ces moyens de transports doit respecter les normes d'accessibilité et afin d'assurer cet objectif, les éléments suivants sont pris en compte :

- Aire d'arrêt minute pour les véhicules sur le linéaire :
    - Une aire d'arrêt minute pour déposer ou embarquer les personnes avec un handicap est disponible près de l'entrée des portes centrales à l'aérogare ;
    - Un service d'assistance est offert par du personnel de YQB ;
        - Il est possible de réserver ce service via la section accessibilité de notre site web ;
    - L'aire d'arrêt minute est identifiée par de la signalisation et le numéro de téléphone pour obtenir de l'assistance s'y trouve.
- Taxis :
    - Les compagnies de taxis opérants à YQB signent un contrat dans lequel il est indiqué que les chauffeurs de taxis doivent avoir la formation nécessaire pour aider les personnes avec un handicap ;
    - Du transport adapté est disponible sur demande.
- Covoiturage :
    - Les compagnies de covoiturage opérants à YQB signent un contrat dans lequel il est indiqué que les chauffeurs doivent avoir la formation nécessaire pour aider les personnes avec un handicap.
- Transport en commun :
    - Le Réseau de Transport de la Capital relie YQB à la ville de Québec via 2 parcours (76 et 80). L'arrêt 7306 qui se trouve près des portes coulissantes centrales de l'aérogare est accessible et répond aux normes.
- Stationnement :
    - Des espaces réservés pour les personnes avec un handicap sont disponibles et identifiés dans tous les parcs de stationnement de YQB.
    - Un service de navette accessible est disponible pour certains parcs de stationnement en période achalandée.

8. Environnement bâti

L'aérogare de YQB a été bâtie en suivant les normes du code national du bâtiment qui répond aux normes de conception universelle et tout nouveau projet est fait selon ces normes. Les éléments suivants répondent aux normes dans l'aérogare :

- Signalisation à l'intérieur de l'aérogare et autour :
    - Les affichages accessibles au toucher dans l'aérogare et autour sont à la fois en braille et texturés ;
- Toilettes :
    - Des toilettes accessibles sont situées dans tous les blocs sanitaires.
- Aire d'aisance des animaux :
    - Deux aires d'aisance pour animaux sont disponibles à YQB : une à l'extérieur de l'aérogare, près du bureau des locations de voitures, et une dans la zone stérile près de la barrière 29.
- Stationnements :
    - Des espaces de stationnement réservés pour personnes handicapées sont disponibles dans tous nos parcs de stationnement et des passages accessibles pour s'y rendre sont disponibles.

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

YQB est assujetti aux dispositions suivantes du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* :

Communication de renseignements aux personnes handicapées

- Article 4 : Renseignements généraux – format de communication de substitution.
    - Les renseignements mis à la disposition du publique sont disponibles dans les formats suivants :
        - Support électronique compatible avec les technologies d'adaptation;
        - Sur demande, en gros caractères ou en braille;
        - Support audio et visuel.
- Article 5 : Renseignements publiés
    - Les renseignements suivants sont publiés sur le site web www.aeroportdequebec.com :
        - Énumération des articles du règlement s'appliquant à YQB ;
        - Services offerts aux personnes handicapées ;
        - Service de résolution des plaintes et manière d'y recourir.
- Article 6 : Communication
    - Le personnel est formé afin d'interagir avec les personnes handicapées dans le respect de la nature du handicap.

- Article 7 : Système téléphonique
    - Un service de relais est disponible (appareil de télécommunications) pour les personnes sourdes. Ce numéro est affiché à chaque endroit où est publié le numéro de téléphone pour rejoindre YQB.
- Article 8 : Site Web
    - Le site web est accessible aux personnes handicapées et la manière d'accéder aux divers services est indiquée dans la section Accessibilité.
- Article 9 : Site Web – Exigences
    - Le site web est accessible via toutes les plateformes électroniques.
- Article 10 : Annonces publiques à l'intérieur de la gare
    - Les annonces publiques faite à l'intérieur de la gare sont sur support audio et visuel.
- Article 11 : Guichets libre-service automatisés
    - Les guichets libre-service automatisés sont accessibles aux personnes handicapées et ils sont identifiés à cet effet.
- Article 12 : Application temporaire
- Article 13 : Aide pour l'utilisation d'un guichet libre-service
- Article 14 : Guichets libre-service automatisé accessible
    - Les guichets libre-service automatisé sont fonctionnels et entretenus régulièrement.

Formation du personnel en matière d'aide aux personnes handicapées

- Article 15 : Application
    - Le personnel reçoit la formation nécessaire pour assurer l'aide aux personnes handicapées.
- Article 16 : Interaction avec le public
    - Le personnel reçoit la formation nécessaire pour assurer que les interactions avec les personnes handicapées sont faites dans le respect.
- Article 17 : Aide physique
    - Le personnel ayant un rôle à jouer lors de l'aide physique à une personne handicapée reçoit la formation à cette fin.
- Article 18 : Manipulation des aides à la mobilité
    - Le personnel ayant à manipuler des aides à la mobilité reçoit la formation pour effectuer cette tâche.
- Article 19 : Utilisation de l'équipement spécialisé ou aide
    - Le personnel ayant à utiliser ou aider avec de l'équipement spécialisé reçoit la formation applicable.
- Article 20 : Formation initiale – délai
    - Le personnel doit recevoir les formations dans les 60 jours suivant l'embauche.
- Article 21 : Formation de recyclage

    - Le personnel doit recevoir une mise à niveau de la formation tous les 3 ans.
- Article 22 : Obligation d'informer le personnel
    - Le personnel est avisé de changements à la réglementation ou aux procédures.
- Article 23 : Préparation des programmes de formation

Exigences applicables aux exploitants de gares (conception des locaux – signalisation)

Exigences – services

- Article 212 : Application
- Article 214 : Interdiction – aucuns frais pour les services fournis
    - YQB ne facture pas les services offerts aux personnes handicapées.
- Article 215 : Communication des renseignements
    - Les services offerts sont publiés sur le site web de YQB et peuvent être présentés via téléphone également.
- Article 216 : Aide aux personnes handicapées
    - L'aide fournie par YQB aux personnes handicapées en faisant la demande inclus :
        - Assistance avec fauteuil roulant ;
        - Assistance avec les bagages ;
        - Aide au déplacement de l'aire d'arrêt minutes à l'enregistrement et de la sortie des carrousels au mode de transport.
- Article 217 : Fournisseur de services de transport terrestre
    - Tel que mentionné à la section 7 de ce document, les fournisseurs de services de transports terrestre rencontrent les normes d'accessibilité.

Exigences techniques

- Article 218 : Application
- Article 220 : Gare préexistante
- Article 221 : Obligation de l'exploitant de la gare
    - YQB s'assure que les exigences requises sont remplies.
- Article 222 : Gare – exigences
- Article 223 : Plateforme élévatrice, rampe ou escalier – exigences
- Article 225 : Fauteuils roulants
    - Un nombre suffisant de fauteuils roulants est mis à la disposition des passagers.
- Article 226 : Sièges
    - Des sièges réservés aux personnes handicapées sont présents dans tous les secteurs de l'aérogare.
- Article 227 : Lieu d'aisance désigné
    - Deux lieux d'aisances désignés sont disponibles :
        - À l'extérieur près des arrivées intérieures ;

        - Dans la zone stérile près de la barrière 29.
- Article 229 : Objet obstruant – réparation ou entretien
    - Mesure mise en place pour assurer la sécurité lorsqu'un objet obstruant est présent.
- Article 230 : Passage non accessible
    - Chemin alternatif disponible aux personnes handicapées si un passage est non accessible.
- Article 231 : Entretien

Tarification des services

Les services offerts par YQB aux personnes avec un handicap sont sans frais et disponibles en tout temps.

10. Consultations

Afin de rédiger son premier plan sur l'accessibilité, publié en 2023, YQB a consulté l'organisme Kéroul à plusieurs reprises. Une consultation a eu lieu sur place à l'Aéroport de Québec le 27 septembre 2022 portant sur les installations physiques de l'aéroport ainsi que sur les services offerts. Kéroul est un organisme de soutien et de services aux personnes handicapées, situé à Montréal, dans la province de Québec. Ces derniers ont également offert de la formation au personnel de YQB et ils ont fait la vérification des équipements technologiques à la disposition des passagers le 24 mai 2022.

YQB a également participé à une étude sur l'accessibilité dans les aéroports canadiens conduite par l'Université Laval en 2024. Cette étude consistait à faire faire le parcours passagers par des gens avec des handicaps divers. De plus, une évaluation de l'environnement bâti sous les critères de l'outil Rick Hansen a été conduite.

Pour la rédaction de son deuxième plan sur l'accessibilité, YQB a consulté l'Université Laval, qui a présenté à deux reprises les résultats de son étude sur l'accessibilité dans les aéroports canadiens. La première rencontre, tenue le 5 décembre 2025, a été faite avec les chercheurs de l'Université qui ont présentés les résultats à un groupe de gestionnaires de YQB. La seconde rencontre, tenue le 18 février 2026, consistait à une présentation des éléments important à prendre en compte lors de la conception de projets. Cette présentation a été faite à des professionnels travaillant sur un projet de construction.

L'organisme Kéroul a également été consulté à deux reprises. Une rencontre a eu lieu le 30 juillet 2025 à YQB au cours de laquelle la formation dans les aéroports a été discuté et une visite de l'aérogare a eu lieu. Une autre rencontre, virtuelle, a eu lieu le 2 mars 2026 afin de discuter des programmes de formation pour le personnel.

YQB a également consulté l'organisme communautaire Capvish (Comité d'action des personnes vivant des situations de handicap) le 16 février 2026 afin de discuter des installations accessibles à l'aéroport ainsi que des normes en vigueur.

Finalement, YQB fait également partie du sous-comité du Canadian Airport Committee sur l'accessibilité où des aéroports canadiens se rencontrent mensuellement en mode virtuel pour discuter de l'application des normes d'accessibilités dans leurs installations. Il y a également des rencontres en personnes qui se tiennent annuellement.



PROCESSUS DE RÉTROACTION

2026-10-23

Personne désignée pour recevoir la rétroaction

La personne désignée pour recevoir la rétroaction à l'Aéroport international Jean-Lesage de Québec est la Cheffe de service, Opérations aéroportuaires. La rétroaction sera reçue par l'équipe du service à la clientèle et ensuite transmise à la Cheffe de service pour les suivis.

Comment soumettre la rétroaction à Aéroport de Québec Inc.

Dans le cadre du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH), YQB a établi une procédure de rétroaction anonyme permettant aux publics de transmettre leurs commentaires à l'organisation.

Voici les étapes à suivre pour le public souhaitant formuler une rétroaction :

- Site web :
    - Se rendre sur la section accessibilité du site web : https://www.aeroportdequebec.com/fr/planifier-son-vol/accessibilite ;
    - Dans la section « Ressources additionnelles », cliquer sur le lien pour la rétroaction ;
    - Remplir le formulaire et cliquer sur Envoyer.
- Téléphone :
    - Appeler au 418 640-2700 ou sans frais au 1-877-769-2700
- Par courrier :
    - À l'attention de : Service de transport adapté pour personnes handicapées
      Aéroport de Québec Inc.
      505 rue Principale
      Québec (Québec) G2G 0J4

Rétroaction anonyme

Il est possible de faire le processus de façon anonyme et la rétroaction aura le même traitement que la rétroaction identifiée, sauf au niveau du suivi avec la personne. Pour transmettre une rétroaction anonyme, le commentaire doit être soumis via le site web.

Accusé de réception de la rétroaction

Lorsque le commentaire n'est pas anonyme et qu'une adresse courriel ou numéro de téléphone a été fourni par la personne, le personnel de YQB assurera un suivi auprès de la personne ayant fait le commentaire, de la même manière qu'elle est reçue.

Traitement de la rétroaction

Tous les commentaires et plaintes sont reçus et pris en charge dans un délai maximal de 24h par le personnel de YQB. Le personnel transmet ensuite les commentaires aux personnes responsables dans l'organisation et tous les commentaires et plaintes sont comptabilisés. Les commentaires sont analysés et des mesures correctives sont appliquées lorsque nécessaire. Lorsque les commentaires ou plaintes concernent des partenaires de YQB, ces derniers en sont informés.

Obstacles à l'aéroport

Il peut arriver à l'occasion que les espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées soient complets. Des patrouilles sont réalisées quotidiennement afin d'assurer que seul des détenteurs de permis valides sont stationnés dans ces espaces.

Les services d'assistance offerts aux passagers relèvent également de la responsabilité des transporteurs aériens. Il peut arriver, à l'occasion, que ceci engendre un délai supplémentaire dans le parcours des passagers.