

Administration de l'aéroport international d'Halifax

Processus de d'évaluation
sur l'accessibilité

Préparé par : « Atlantic Accessibility Consulting »

1^{er} mai 2023

Processus d'évaluation sur l'accessibilité de l'Administration de l'aéroport international d'Halifax (AAIH)

Description du processus d'évaluation

Table des matières

Personne désignée pour recevoir les commentaires	3
Façons de soumettre vos commentaires à l'AAIH	3
Commentaire anonyme	4
Accusé de réception d'un commentaire	4
Traitement de commentaire	5
Publication du processus d'évaluation	5
Date de publication	5
Mise à jour du processus d'évaluation	6
Avis à l'organisme	6
Autres formats	6
Type de demandes et façons de les faire	6
Délai de réponse	7

Personne désignée pour recevoir l'évaluation

L'AAIH a mis en œuvre un processus complet pour recevoir de commentaire du public. La personne responsable de recevoir ces commentaires pour l'aéroport est notre coordonnateur des relations communautaires et service à la clientèle.

Façons de soumettre un commentaire à l'AAIH

Il y a plusieurs façons de nous faire part de commentaire, comme indiqué sur le site web d'Halifax Stanfield sous l'onglet « contactez-nous ».

Elles comprennent :

- Par téléphone, en composant le numéro de téléphone local ou le numéro sans frais fourni
- Par courriel, à l'adresse fournie
- Par message, au moyen du formulaire de rétroaction de la clientèle fourni
- Par lettre, à l'adresse postale fournie
- Par voix à télécopieur, en composant le numéro de téléphone sans frais 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, soit Facebook, Instagram, Twitter et LinkedIn

Commentaire anonyme

Il est possible de nous faire part de votre commentaire de manière anonyme. Plus précisément, vous pouvez le faire par lettre ou par téléphone en bloquant l'identifiant de l'appelant. Comme ce commentaire est anonyme, il nous est impossible d'y répondre; toutefois, elle sera prise en compte conformément au processus décrit ci-dessous.

Accusé de réception d'un commentaire

Le processus d'accusé de réception d'un commentaire est effectué par le service des communications et du marketing et garantit que, lorsque toute forme d'évaluation est donnée, l'accusé de réception sera fourni dans le même format. Ainsi, si une communication écrite est reçue, une réponse écrite sera renvoyée, sauf si les commentaires ont été fournis de manière anonyme; dans ce cas, aucune réponse ne pourra être donnée.

Cet accusé de réception garantit à une personne que son commentaire a été reçu. S'il y a une mesure à prendre, elle sera également informée de la manière dont un suivi à cet effet sera effectué avec elle et du moment où cela sera fait.

Si les commentaires sont reçus par téléphone, l'accusé de réception sera interactif et immédiat, sauf si un autre service doit répondre à l'appel téléphonique. Dans ce cas, le service qui reçoit l'appel téléphonique sera chargé de transmettre les coordonnées au service approprié et, dans les meilleurs délais, de vérifier que l'appel de suivi a été effectué et que les problèmes ont été pris en compte et résolus.

Il est important de noter que nous accuserons réception de toutes les commentaires reçus, même lorsqu'elles proviennent de personnes qui ne sont pas passées par Halifax Stanfield, de personnes handicapées et d'organisations représentant des personnes handicapées.

Traitement de commentaire

Lorsqu'un commentaire est reçu, nous communiquerons avec les services, les partenaires aériens ou les manutentionnaires concernés pour nous assurer qu'elle est traitée de manière appropriée. Comme indiqué ci-dessus, la personne qui a formulé les commentaires sera tenue informée des résultats.

Publication du processus d'évaluation

Cette description du processus d'évaluation est publiée dans un langage clair et simple. Comme notre plateforme numérique nous appartient et nous la gérons, nous tiendrons à jour cette description et veillerons à ce qu'elle soit publiée sur notre site web. Il est possible d'accéder à la description du processus de rétroaction au moyen d'un hyperlien sur la page d'accueil de notre site web.

Cette description sera comprise dans le plan d'accessibilité et répondra aux exigences du niveau de conformité AA de la version 2.0 des règles pour l'accessibilité des contenus web.

Il est également important de noter que le processus d'évaluation est disponible en français et en anglais.

Date de publication

Une description du processus d'évaluation sera publiée le même jour que la publication du plan d'accessibilité. Les mises à jour ultérieures du plan ou les rapports d'étape coïncideront avec les mises à jour du processus d'évaluation et garantiront qu'elles soient également publiées.

Mise à jour du processus d'évaluation

Si nous devons mettre à jour le processus d'évaluation à d'autres moments, nous en fournirons une nouvelle version dès que possible, de la même manière que mentionnée précédemment.

Avis à l'organisme

Lorsque la publication de la description du processus d'évaluation est terminée, nous aviserons l'office des transports du Canada par courriel, ou tout autre mode électronique, dans les 48 heures suivant la publication. Lorsque cet avis est envoyé, il doit comporter un lien hypertexte vers l'URL de la description ou de la description mise à jour.

Veillez noter que cet avis de publication sera envoyé directement à : otc.reprta-atprr.cta@otc-cta.gc.ca.

Autres formats

Type de demandes et façons de les faire

Nous sommes tenus de rendre disponible la description du processus d'évaluation dans les autres formats suivants à toute personne qui en fait la demande :

- Format imprimé
- Gros caractères
- Braille
- Format audio
- Format électronique compatible avec les technologies d'adaptation destinées à aider les personnes handicapées

Dans tous les cas où il faut fournir la description du processus d'évaluation sur demande, nous nous assurerons de clarifier avec la personne qui en fait la demande ses besoins en ce qui concerne la taille des polices, le style du texte, etc.

Délai de réponse

Cette disposition sera mise en œuvre dès que possible après réception de la demande. Le délai d'exécution des dispositions sera au plus tard de :

- En braille et en format audio : 45 jours après réception de la demande
- Tout autre format : 15 jours après réception de la demande (conformément à la catégorie 2 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* dont l'AAIH fait partie)