



St. John's  
International  
Airport Authority  
**Accessibility Plan and  
Feedback Process**

Administration  
de l'Aéroport international  
de St. John's  
**Plan d'accessibilité et  
Processus de rétroaction**

2024-2027





# Message from St. John's International Airport Authority

St. John's International Airport Authority ("SJIAA" or "the Airport") connects Newfoundland and Labrador with the world. We seek to provide safe, efficient, and accessible air transportation services at the most easterly airport and city in North America.

People and culture are the foundation on which our services are built, and we are committed to offering an exceptional airport experience for all. Our actions are motivated by our values of service and connection which respects diversity, equity, accessibility, and inclusion. We prioritize the physical and psychological health, safety, and well-being of everyone at the airport.

We recognize that an essential part of working towards an inclusive society is an ongoing commitment to identifying, removing, and preventing barriers for persons with disabilities. One of our strategic goals is to develop an accessibility strategy that reflects the organization's commitment to support the full participation and inclusion of persons with disabilities. This 2024-2027 Accessibility Plan and Feedback Process will serve as a guiding document for Airport employees, partners, and others, to help our Airport community become more diverse and inclusive.

# Message de l'Administration de l'Aéroport international de St. John's

L'Administration de l'Aéroport international de St. John's (« AAIJ » ou « l'Aéroport ») relie Terre-Neuve-et-Labrador au monde entier. Elle vise à offrir des services de transport aérien sûrs, efficaces et accessibles, à l'aéroport et dans la ville les plus à l'est d'Amérique du Nord.

Les personnes et la culture constituent le socle des services que nous offrons, et nous nous engageons à offrir à toutes et à tous une expérience exceptionnelle. Nos valeurs, c'est-à-dire la diversité, l'équité, l'accessibilité et l'inclusion, forment le tremplin de nos actions. La santé physique et psychologique, la sécurité et le bien-être des usagers de l'aéroport sont nos priorités.

Nous savons que l'engagement à éliminer et à prévenir les obstacles pour les personnes handicapées constitue une partie essentielle du travail nécessaire à l'inclusivité. L'un de nos principaux objectifs est d'élaborer, en matière d'accessibilité, une stratégie qui reflète notre engagement à favoriser la pleine participation et l'inclusion des personnes handicapées. Le Plan d'accessibilité et Processus de rétroaction 2024-2027 tiendra donc lieu, pour nos employés et nos partenaires, ainsi que d'autres parties prenantes, de document d'orientation pour aider la communauté aéroportuaire à se diversifier et à devenir plus inclusive.

This Plan was shared for review with SJIAA senior management and all staff, our Accessibility Committee, and internal and community stakeholders. The SJIAA senior management team will review the Accessibility Plan and Feedback Process annually, update the Plan a minimum of every three years, and provide progress reports as required by legislation.

At each stage of development and review of this Plan, we actively sought input from those with lived experience facing accessibility barriers. The Airport will use this feedback and this Accessibility Plan and Feedback Process as resources to help us comply with accessibility and human rights legislation and to achieve our mission while meeting our accessibility commitments.

---

Le présent plan a été soumis à l'examen de la haute direction de l'Aéroport, de l'ensemble de son personnel, de son comité sur l'accessibilité ainsi que des parties prenantes internes et de la collectivité. La direction reverra chaque année le plan d'accessibilité, le mettra à jour au moins tous les trois ans et présentera des rapports d'étape comme l'exige la loi.

Nous avons, à chaque étape de l'élaboration et de l'examen du présent plan, sollicité l'avis de personnes confrontées à des obstacles à l'accessibilité. Les avis exprimés ainsi que le présent plan nous seront utiles pour nous conformer aux lois en matière Plan d'accessibilité et Processus de rétroaction et de droits de la personne ainsi que pour réaliser notre mission et respecter nos engagements en matière d'accessibilité.



# Table of Contents / Table des matières

<b>General / Informations générales</b> .....	<b>5</b>
In Person / En personne	5
Mailing Address / Adresse postale	5
Email / Courriel	5
Phone / Téléphone	5
Designated Person Responsible for Receiving Feedback / Personne désignée pour la réception des rétroactions	5
<b>Statement of Commitment to Accessibility / Déclaration d'engagement en matière d'accessibilité</b> .....	<b>7</b>
<b>Background / Informations générales</b> .....	<b>9</b>
<b>Executive Summary / Résumé</b> .....	<b>13</b>
Key Findings / Principales conclusions	14
Strengths / Avantages	16
Challenges and Risks / Défis et risques	19
<b>Airport Accessibility Services, Procedures, and Facilities / Accessibilité de l'aéroport - Services, procédures et installations</b> .....	<b>21</b>
<b>ACA and ATPDR Compliance / Conformité à la Loi canadienne sur l'accessibilité et au Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées</b> .....	<b>23</b>
Accessibility Policies / Politiques en matière d'accessibilité	23
Information and Communication / Information et communication	23
Website Accessibility / Accessibilité du site Web	24
Accessibility Feedback Process / Commentaires du public	25
Emergency Information / Urgences	26
Curbside Assistance Program / Aide à l'extérieur de l'aérogare	27
Facilities / Installations	28
Service Animals / Animaux d'assistance	28
Animal Relief Areas / Aires de soulagement pour animaux	29
Employment / Emploi	29
Training / Formation	29
Transportation / Transport	29
<b>Provisions of CTA Accessibility-Related Regulations / Dispositions du règlement relatif à l'accessibilité de l'OTC</b> .....	<b>31</b>
Part 1: Requirements Applicable to Transportation Service Providers / Partie 1 : Exigences applicables aux fournisseurs de services de transport	31
Part 4: Requirements Applicable to Terminal Operators / Partie 4 : Exigences applicables aux exploitants de gares	31
<b>Accessibility Features Beyond Compliance / Caractéristiques d'accessibilité au- delà de la simple conformité</b> .....	<b>33</b>

Accessible passenger areas / Zones passagers accessibles	33
Tours and introductions to the airport experience / Visites de l'Aéroport et introduction à l'expérience aéroportuaire	34
Outreach for ongoing accessibility feedback / Consulter pour obtenir des avis sur l'accessibilité	35
<b>Goals and Measures to Identify, Remove, and Prevent Barriers / Objectifs et mesures de détermination, de suppression et de prévention des obstacles</b>	<b>37</b>
Identifying Barriers / Déterminer les obstacles	37
Removing and Preventing Barriers / Supprimer et prévenir les obstacles	37
<i>Information and Communication Technologies (ICT) / Technologies de l'information et de la communication (TIC)</i>	38
<i>Information and Communication (other than ICT) / Information et communication (autres que les TIC)</i>	41
<i>Procurement of Goods, Services, and Facilities / Achat de biens, de services et d'installations</i>	44
<i>Design and Delivery of Programs and Services / Conception et prestation de programmes et de services</i>	46
<i>Transportation / Transport</i>	48
<i>Built Environment / Environnement bâti</i>	49
<i>Employment / Emploi</i>	53
<i>Training / Formation</i>	56
<b>Consultations / Consultations</b>	<b>59</b>
Background / Informations générales	59
What We Consulted On / Sujets de consultation	60
Individuals and organizations directly invited to provide consultation feedback / Personnes et organisations directement invitées à fournir des commentaires	61
How Accessibility Plan and Feedback Process consultations took place / Déroulement des consultations sur le Plan d'accessibilité et Processus de rétroaction	63
When consultations took place / Date de la période de consultation	64
Consultation promotion and invitations to provide feedback / Promotion de la consultation et invitations à fournir des commentaires	64
Consultation response / Participation à la consultation	66
How Consultation Feedback was used / Utilisation des avis exprimés	68
<b>Where to find Airport Accessibility Policies, Plans, and Procedures / Où trouver les politiques, plans et procédures de l'Aéroport en matière d'accessibilité</b>	<b>73</b>
<b>Contact Us / Nous joindre</b>	<b>75</b>
Mailing Address / Adresse postale	75
Email / Courriel	75
Phone / Téléphone	75
<b>Glossary / Définitions</b>	<b>77</b>



General /  
Général



# General

As part of our commitment to meeting our requirements under the *Accessible Canada Act (ACA)*, the *Accessible Transportation for Persons with Disabilities Regulations (ATPDR)*, and the *Accessible Transportation Planning and Reporting Regulations (ATPRR)*, and in keeping with our goal to increase accessibility within our organization, the St. John's International Airport Authority ("SJIAA" or "the Airport") has prepared this Accessibility Plan and Feedback Process.

To develop this Plan and to identify accessibility barriers and goals, numerous stakeholders have been consulted, including SJIAA employees and partners, persons with disabilities, and others with lived experience facing accessibility barriers.

To request information in an alternate format, provide accessibility feedback, or make an accommodation request, please contact SJIAA at:

# Général

Dans le cadre de notre engagement en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA)*, le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH)*, et le *Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles (REPPTA)*, et conformément à notre objectif, qui est d'améliorer l'accessibilité à l'Aéroport, l'Administration de l'Aéroport international de St. John's (« AAISJ » ou « l'Aéroport ») a préparé le présent plan.

Afin de pouvoir élaborer ce plan et de déterminer les obstacles et les objectifs en matière d'accessibilité, de nombreuses parties prenantes ont été consultées, notamment les employés et partenaires de l'Aéroport, des personnes handicapées, de même que des individus ayant une expérience réelle des obstacles à l'accessibilité.

Pour demander des informations dans un autre format, donner son avis sur des questions liées à l'accessibilité ou faire une demande d'accommodement, veuillez vous adresser à l'Aéroport :

## In Person

The SJIAA Visitor Information Centre (VIC), located on the first floor outside of Arrivals. VIC staff can respond to or direct accessibility-related questions and feedback.

## Mailing Address

Chair, Accessibility Committee  
St. John's International Airport Authority  
Box 1, Airport Terminal Building  
100 World Parkway  
St. John's, NL A1A 5T2

## Email

[accessibility@stjohnsairport.com](mailto:accessibility@stjohnsairport.com)

## Phone

Direct: 709-758-8582  
Toll free: 866-758-8581, extension 1

## Designated Person Responsible for Receiving

**Feedback:** Lisa Bragg, Director, Business Development & Marketing, St. John's International Airport Authority

*Feedback can be provided anonymously and feedback received will be acknowledged in the manner in which it was received.*

## En personne

Le personnel du centre d'information, qui se trouve au premier étage, à l'extérieur des arrivées, peut répondre aux questions et commentaires sur l'accessibilité, ou vous orienter vers la bonne personne.

## Adresse postale

Président, Comité sur l'accessibilité  
Administration de l'Aéroport international de St. John's  
Case 1, Airport Terminal Building  
100, World Parkway  
St. John's (T.-N.-L.) A1A 5T2

## Courriel

[accessibility@stjohnsairport.com](mailto:accessibility@stjohnsairport.com)

## Téléphone

Ligne directe : 709-758-8582  
Numéro sans frais : 866-758-8581, poste 1

## Personne désignée pour la réception des

**rétroactions :** Lisa Bragg, directrice, développement commercial et marketing, Administration de l'aéroport international de St. John's

*Les rétroactions peuvent être soumises de façon anonyme et les rétroactions reçues feront l'objet d'un accusé de réception dans le même format que celui dans lequel elles ont été reçues.*



Statement of  
Commitment to  
Accessibility

/

Déclaration  
d'engagement en  
matière d'accessibilité





## Statement of Commitment to Accessibility

St. John's International Airport Authority (SJIAA) is committed to providing a safe, welcoming, and accessible environment for everyone. We believe in integration, equality of opportunity, and independent access and participation for persons with disabilities. SJIAA will continue to work to ensure compliance with all applicable accessibility legislation and to identify, prevent, and remove barriers to accessibility. We are motivated by service and connection which respects diversity, equity, accessibility, and inclusion.

## Déclaration d'engagement en matière d'accessibilité



L'Administration de l'Aéroport international de St. John's s'engage à offrir à toutes et à tous un environnement sûr, accueillant et accessible. Nous croyons dans les principes de l'intégration, de l'égalité des chances ainsi que de la participation et de l'accès indépendants pour les personnes handicapées. L'Aéroport continuera de veiller au respect de toutes les lois applicables en matière d'accessibilité ainsi que de prévenir et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité. La diversité, l'équité, l'accessibilité et l'inclusion forment le tremplin de nos actions.



# Background / Informations générales



# Background

The purpose of the ACA is to ensure that persons with disabilities have fair and equitable access to programs and services, and to improve opportunities for people with disabilities. The goal of the ACA is to identify, remove, and prevent barriers to accessibility in federally regulated organizations by 2040.

SJIAA is considered a Class 3 small private sector Transportation Service Provider (TSP) by the Canadian Transportation Agency (CTA). As an airport whose average number of employees in the current calendar year is 10 or more but fewer than 100, SJIAA is required to comply with CTA accessibility-related regulations for a Class 3 airport.

## Informations générales

La Loi canadienne sur l'accessibilité vise à offrir aux personnes handicapées un accès juste et équitable aux programmes et services, à accroître les possibilités pour ces mêmes personnes, ainsi qu'à éliminer et à prévenir, d'ici 2040, les obstacles à l'accessibilité dans les entités sous réglementation fédérale.

L'Aéroport international de St. John's est considéré comme un petit fournisseur de services de transport (FST) du secteur privé de catégorie 3 par l'Office des transports du Canada (OTC). Employant entre 10 et 100 employés, l'Aéroport est tenu de se conformer aux réglementations de l'Office des transports du Canada en matière d'accessibilité pour les aéroports de catégorie 3.





The ACA requires that the Airport's Accessibility Plan and Feedback Process addresses its policies, programs, practices, and services in a way that conforms to other regulations or laws that may apply to such entities. As a federally regulated entity, the Airport must follow both the *Accessible Canada Act Regulations* and the Canadian Transportation Agency's *Accessible Transportation Planning and Reporting Regulations*.

The Airport must notify both the Accessibility Commissioner (a member of the Canadian Human Rights Commission (CHRC)) and the CTA within 48 hours of publication of each version of its Accessibility Plan (including a description of its feedback process and progress report, where applicable).



La *Loi canadienne sur l'accessibilité* exige que le présent Plan d'accessibilité et Processus de rétroaction cible les politiques, programmes, pratiques et services de l'Aéroport en se conformant aux autres réglementations ou lois pouvant s'appliquer. En tant qu'entité sous réglementation fédérale, l'Aéroport doit se conformer à la fois à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et au *Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles* de l'Office des transports du Canada.

Il doit aviser le commissaire à l'accessibilité (membre de la Commission canadienne des droits de la personne - CCDP) ainsi que l'Office des transports du Canada, dans les 48 heures suivant la publication, lorsqu'il publie chaque version de son plan d'accessibilité (y compris une description de son processus de rétroaction et du rapport d'étape, le cas échéant).

In the notice, each airport must include:

- a hyperlink to the URL of the plan; or
- for TSPs who do not communicate information to the public using a digital platform, the addresses of the publicly accessible business locations where a print copy of the Accessibility Plan and Feedback Process is available.

TSPs should submit their notice to the CTA using the following email address: [OTC.REPRTA-ATPRR.CTA@otc-cta.gc.ca](mailto:OTC.REPRTA-ATPRR.CTA@otc-cta.gc.ca).

L'avis de publication doit inclure :

- le lien vers l'adresse URL du plan;
- ou, pour les petits fournisseurs de services de transport qui n'informent pas le public au moyen d'une plateforme numérique, les adresses des bureaux accessibles au public où celui-ci peut consulter le Plan d'accessibilité et Processus de rétroaction.

Les petits fournisseurs de services de transport doivent envoyer leur avis à l'OTC à l'adresse suivante : [OTC.REPRTA-ATPRR.CTA@otc-cta.gc.ca](mailto:OTC.REPRTA-ATPRR.CTA@otc-cta.gc.ca).





Executive  
Summary /  
Résumé





## Executive Summary

In March 2024, SJIAA engaged Human Space to assist in reviewing its accessibility policies, procedures, and plans. This included drafting a customized Accessibility Plan and Feedback Process and measurable goals and objectives for the Airport. The gap analysis included a review of accessibility-related policies and procedures, built environment design plans, an initial facility accessibility review, and stakeholder interviews with Airport employees and key contacts. Where possible, this included seeking and including feedback and consultation input from persons with lived experience.

## Résumé

En mars 2024, l'Administration de l'Aéroport international de St. John's a engagé le cabinet Human Space pour l'aider à revoir ses politiques, procédures et plans en matière d'accessibilité. Il s'agissait également de rédiger un Plan d'accessibilité et Processus de rétroaction ainsi que d'établir des buts et objectifs mesurables. L'analyse comprenait un examen des politiques et procédures liées à l'accessibilité, des plans de conception de l'environnement bâti, un examen initial de l'accessibilité des installations et des entrevues avec des employés de l'aéroport et les principales personnes-ressources. Il s'agissait de plus, dans la mesure du possible, d'obtenir l'avis de personnes ayant une expérience réelle des obstacles en matière d'accessibilité.



## Key Findings

Increased clarity and awareness of the role of a key point of contact for accessibility responsibilities would help ensure that Airport employees are compliant with ACA and ATPDR legislation, are aware of Airport policies and procedures, and are applying accessibility best practices in their roles and departments.

Enhancing the role of a dedicated SJIAA Accessibility Committee and identifying a key accessibility contact would help raise awareness of and confirm accessibility as a priority among Airport employees and for the public.

## Principales conclusions

Mieux définir le rôle d'une personne-ressource en matière d'accessibilité permettrait de faire en sorte que les employés de l'aéroport se conforment à la Loi canadienne sur l'accessibilité et au Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées, connaissent les politiques et procédures de l'Aéroport et appliquent les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité.

Renforcer le rôle du comité sur l'accessibilité et avoir une personne-ressource contribuerait à sensibiliser les employés et le public ainsi qu'à confirmer la question de l'accessibilité comme étant une priorité.

Airport interview participants provided comments, feedback, and questions in the following areas:

- How to raise awareness of existing and planned accessibility features and services for travellers and employees;
- How to ensure continued and increased feedback from and collaboration with the disability community;
- How to increase awareness of and remove barriers to employment opportunities for people with disabilities; and
- How to establish and maintain accessibility guidelines for various SJIAA departments, for both the Airport and its partners, to ensure efforts are made to procure accessible goods, services, and facilities.

Les entrevues ont permis d'obtenir des avis sur les processus à mettre en place pour :

- informer les voyageurs et les employés au sujet des dispositifs et services d'accessibilité actuels et prévus;
- continuer à obtenir l'avis de la communauté des personnes handicapées et à collaborer avec elle;
- être davantage conscient des obstacles aux possibilités d'emploi pour les personnes handicapées afin de les éliminer;
- établir et maintenir des lignes directrices en matière d'accessibilité pour les différents services de l'Aéroport ainsi que pour les partenaires de ce dernier, afin de pouvoir obtenir des biens, des services et des installations accessibles.





## Strengths

- Leadership and support of accessibility, diversity, and inclusion goals by senior management and decision-makers
- Positive attitude of all levels of management and staff towards ensuring accessibility and inclusion in Airport services and facilities

## Avantages

- Leadership et soutien de la part de la haute direction et des décideurs pour la réalisation des objectifs en matière d'accessibilité, de diversité et d'inclusion.
- Attitude positive, à tous les niveaux de la direction et du personnel, pour veiller à l'accessibilité et à l'inclusion dans les services et installations de l'Aéroport.

- Numerous initiatives in place to ensure ongoing ACA and ATPDR compliance, including:
  - ▷ *Updates to customer service and public information to raise awareness about Airport accessibility features and services (both online and at the Airport);*
  - ▷ *Updates and renewed training related to the Airport accessibility feedback process (including creation and promotion of a dedicated email address, and updated employee and Visitor Information Centre training on how to receive and address accessibility feedback);*
  - ▷ *Planned updates to ACA and ATPDR accessibility awareness training (including role-specific training for Airport employees and management teams); and*
  - ▷ *Plans to increase consultation with Airport partners and third-party accessibility organizations (to provide ongoing feedback and collaboration input regarding Airport facility plans, website Accessibility page content, and accessibility-related procedures).*
- Initiatives en place pour veiller au respect de la Loi canadienne sur l'accessibilité et au Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées, notamment :
  - ▷ *Mises à jour liées au service à la clientèle et aux informations destinées au public pour informer au sujet des dispositifs et services en matière d'accessibilité (à la fois en ligne et à l'aéroport même);*
  - ▷ *Mises à jour et nouvelle formation liées au processus de rétroaction sur l'accessibilité de l'aéroport (y compris la création et l'annonce d'une adresse courriel dédiée et l'actualisation de la formation des employés ainsi que du personnel du centre d'accueil sur la façon de recevoir et de traiter les commentaires sur l'accessibilité);*
  - ▷ *Mises à jour prévues de la formation sur la Loi canadienne sur l'accessibilité et le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (avec formation spécifique pour les employés et les équipes de direction de l'aéroport);*
  - ▷ *Plans visant à accroître les consultations avec les partenaires de l'aéroport et des organismes (afin de pouvoir obtenir des commentaires et assurer une collaboration continue au sujet des plans des installations de l'aéroport, du contenu de la page du site Web sur l'accessibilité ainsi que des procédures liées à l'accessibilité).*



- Numerous initiatives are in place towards ensuring accessibility best practices, including:
  - ▷ *Creation of an internal accessibility resources folder to provide employees with access to practical accessibility tools and resources when designing and developing programs, services, and facilities;*
  - ▷ *Collaboration and consultation with various disability organizations and persons with lived experience facing accessibility barriers; and*
  - ▷ *Initiatives and plans to continue to work towards changing the workplace culture to ensure that all decisions and actions include consideration of accessibility requirements.*
- De nombreuses initiatives sont en place pour veiller à l'application de pratiques exemplaires en matière d'accessibilité :
  - ▷ *Création d'un dossier de ressources sur l'accessibilité afin que les employés puissent avoir accès à des outils et des ressources pratiques pour créer des programmes, des services et des installations;*
  - ▷ *Collaboration et consultation d'organisations de personnes handicapées et de personnes ayant une expérience réelle des obstacles à l'accessibilité;*
  - ▷ *Initiatives et plans visant à faire évoluer la culture au travail pour que toutes les décisions et mesures tiennent compte des exigences en matière d'accessibilité.*



## Challenges and Risks

The following items were identified as accessibility challenges or risks for the Airport:

- The need for a dedicated budget and resources for individual departments to increase accessibility and address Accessibility Plan and Feedback Process departmental priorities;
- The need to ensure clear, visible actions supporting accessibility as an SJIAA priority (for example, through marketing and promotion, employment and training opportunities, participation in National AccessAbility Week, and other initiatives); and
- The need to ensure consistent communication and accessible customer service levels among SJIAA employees, partners, and third-party vendors, tenants, and contractors, related to:
  - ▷ *level of awareness of accessibility barriers;*
  - ▷ *ACA and ATPDR compliance requirements;*
  - ▷ *Airport accessibility policies and procedures;*
  - ▷ *Availability and use of Airport accessibility resources, services, and supports.*

## Défis et risques

Les aspects suivants constituent pour l'Aéroport, des défis ou des risques en matière d'accessibilité :

- Nécessité pour chaque service d'avoir un budget et des ressources dédiés à l'amélioration Plan d'accessibilité et Processus de rétroaction et pour répondre aux priorités du Plan d'accessibilité;
- Nécessité d'agir de façon claire et visible pour faire de l'accessibilité une priorité (p. ex., marketing et promotion, possibilités d'emploi et de formation, participation à la Semaine nationale de l'accessibilité et autres initiatives);
- Nécessité, pour les employés, les partenaires, les fournisseurs tiers, les locataires et les sous-traitants de l'Aéroport, d'avoir une communication cohérente et d'offrir des services accessibles relativement à ce qui suit :
  - ▷ *Niveau de sensibilisation aux obstacles à l'accessibilité*
  - ▷ *Exigences de conformité à la Loi canadienne sur l'accessibilité et au Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées;*
  - ▷ *Politiques et procédures en matière d'accessibilité;*
  - ▷ *Disponibilité et utilisation des ressources, des services et des soutiens en matière d'accessibilité à l'Aéroport.*



# Airport Accessibility Services, Procedures, and Facilities



Accessibilité de  
l'aéroport - Services,  
procédures et  
installations





## Airport Accessibility Services, Procedures, and Facilities

The Airport is committed to meeting all applicable ACA and ATPDR compliance requirements and deadlines. This includes developing public accessibility policies and procedures related to customer service; developing, posting, and updating the Accessibility Plan and Feedback Process; and providing progress reports by applicable deadlines.

Airport accessibility policies and website content are provided in an accessible format and available in alternate formats upon request. Visit the SJIAA **Accessibility page** for current information and procedures describing how to access Airport services and facilities.

## Accessibilité de l'aéroport - Services, procédures et installations



L'Aéroport s'engage à respecter l'ensemble des exigences et des délais imposés par la Loi canadienne sur l'accessibilité et le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées. Il s'agit d'élaborer des politiques et des procédures pour le service à la clientèle; d'élaborer, de publier et de mettre à jour le Plan d'accessibilité et Processus de rétroaction; et de fournir des rapports d'étape.

Les politiques ainsi que le contenu du site Web de l'Aéroport sont fournis dans un format accessible et disponibles dans d'autres formats (sur demande). Pour savoir comment accéder aux services et installations de l'Aéroport, consultez la page **Accessibilité** du site Web.



# ACA and ATPDR Compliance



Conformité à la Loi  
canadienne sur  
l'accessibilité et au  
Règlement sur les  
transports accessibles  
aux personnes  
handicapées





## ACA and ATPDR Compliance

The following accessibility items have been developed by the SJIAA to help ensure ACA and ATPDR compliance requirements are met.

### Accessibility Policies

SJIAA accessibility policies related to public services, procedures, and facilities are described on the SJIAA **Accessibility page**. Information includes a clear statement of commitment and description of accessible services, as well as contact information for queries and accommodation requests. Information is available in alternate formats, upon request.

### Information and Communication

SJIAA is committed to ensuring that its website and all publicly posted information is provided in an accessible format and available in alternate formats, upon request.

## Conformité à la Loi canadienne sur l'accessibilité et au Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées

L'Aéroport a mis en place les éléments suivants pour veiller au respect de la Loi canadienne sur l'accessibilité et du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées.

### Politiques en matière d'accessibilité

Les politiques de l'Aéroport en matière d'accessibilité, pour les services publics, les procédures et les installations, sont présentées sur la page **Accessibilité** du site Web. Les informations comprennent une déclaration d'engagement, une description des services accessibles ainsi que des coordonnées pour les demandes de renseignements et d'accommodement. Ces informations peuvent être fournies dans d'autres formats, sur demande.

### Information et communication

L'Aéroport s'engage à ce que son site Web et toutes les informations destinées au public soient fournis dans un format accessible et disponibles dans d'autres formats, sur demande.



## Website Accessibility

Automated website accessibility checks are completed regularly to verify that the Airport website meets Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 Level AA guidelines. Any accessibility issues identified are addressed promptly.

Third-party vendors that provide website development and support must commit to meeting current WCAG guidelines.

Accessibility is also considered when purchasing kiosks or approving vendor kiosks. Proposals for new kiosks, to be purchased by the Airport or its vendors, are reviewed by the Accessibility Committee and relevant subject matter experts to ensure accessible features are included. This includes parking kiosks and individual airline check-in kiosks.

Airline staff can provide automated public address messages and aircraft status information in both audio and visual format in both official languages.

## Accessibilité du site Web

L'accessibilité du site Web est vérifiée régulièrement de façon automatisée pour s'assurer qu'il respecte le niveau de conformité AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.1. Les problèmes déterminés en matière d'accessibilité sont rapidement résolus.

Les fournisseurs tiers qui s'occupent du site Web doivent s'engager à respecter les Règles pour l'accessibilité des contenus Web.

La question de l'accessibilité est également prise en compte lors de l'achat de bornes ou de l'approbation des bornes des fournisseurs. Le comité sur l'accessibilité et des experts en la matière examinent les propositions de nouvelles bornes devant être achetées par l'aéroport ou les fournisseurs afin qu'elles répondent aux exigences en matière d'accessibilité. Cela comprend les bornes de stationnement et les bornes d'enregistrement des compagnies aériennes.

Le personnel des compagnies aériennes peut diffuser des messages publics et des renseignements sur l'état des aéronefs sous forme audio et visuelle et dans les deux langues officielles.

## Accessibility Feedback Process

An accessibility feedback form and process has been developed and is available to the public on the SJIAA website and upon request. (<https://stjohnsairport.com/contact/customer-feedback-form/>)

Feedback can be provided anonymously and feedback received will be acknowledged in the manner in which it was received.

SJIAA employees and VIC staff are trained on procedures for receiving, responding to, and tracking feedback to ensure ongoing improvement of accessible and inclusive services.

Community outreach and consultation with Airport contacts with lived experience facing accessibility barriers (including persons identifying as d/Deaf, disabled, neurodivergent, or support persons) is ongoing.

Increased efforts for community consultation (for example, additional methods of providing input, broader outreach, extended consultation periods) are planned when updating future Airport accessibility plans and progress reports.

## Commentaires du public

Le public peut faire des commentaires à l'aide du formulaire et en suivant le processus qui se trouvent sur le site Web de l'Aéroport, ainsi que sur demande. (<https://stjohnsairport.com/contact/customer-feedback-form/>)

Les rétroactions peuvent être soumises de façon anonyme et les rétroactions reçues feront l'objet d'un accusé de réception dans le même format que celui dans lequel elles ont été reçues.

Afin de pouvoir améliorer les services accessibles et inclusifs, les employés de l'Aéroport et le personnel du centre d'accueil connaissent les procédures pour recevoir des commentaires et y donner suite.

Le travail de sensibilisation du public ainsi que la consultation de personnes ayant une expérience réelle des obstacles à l'accessibilité (personnes sourdes et malentendantes, handicapées, neurodivergentes ou de soutien) se poursuivent.

Il est prévu de consulter davantage le public (p. ex., offrir plus de moyens pour faire des commentaires, davantage sensibiliser, avoir des périodes de consultation plus longues) lors de la mise à jour des plans d'accessibilité et des rapports d'étape.

## Emergency Information

For any security-related questions or concerns, visitors are advised to call the general Airport automated phone line at (709) 758-8500 (and press 7 when prompted).

Individual accommodation plans including emergency and evacuation procedures are in place for employees who request support. Emergency and safety information for visitors, as well as employees and contractors, is being reviewed and updated to ensure information is accessible and available upon request.

Emergency, safety, and security information is provided in audio format throughout the terminal building. The terminal building fire alarm system includes both audio tones and strobe lights.

## Urgences

Pour toute question liée à la sécurité, les visiteurs doivent composer le 709-758-8500 (ligne téléphonique automatisée) puis appuyer sur le 7 lorsqu'ils y sont invités.

Des plans d'hébergement ainsi que des procédures d'urgence et d'évacuation sont en place pour les employés qui demandent de l'aide. Les informations relatives aux situations d'urgence et à la sécurité, qui sont destinées au public ainsi qu'aux employés et aux sous-traitants, sont en train d'être mises à jour pour les rendre accessibles et pour être disponibles sur demande.

Les informations liées aux urgences, à la sûreté et à la sécurité sont diffusées dans toute l'aérogare en format sonore. Le système d'alarme incendie de l'aérogare émet à la fois des signaux sonores et visuels.



## Curbside Assistance Program

The SJIAA Curbside Assistance Program is documented in Standard Operating Procedure 3000-SOR-021.001 (Security and Operational Response).

Curbside assistance is available at all times that the Airport is operating. Assistance is provided for passengers requiring accessibility support as they navigate between terminal curbside and airline counters. This service includes assisting passengers with their wheelchair or mobility device and their baggage. Assistance by guiding is also available upon request.

For departing passengers, vehicles can park or drop off passengers curbside in the marked accessible parking spot by Departures. A Curbside Assistance sign is displayed. Departing passengers may request a wheelchair either:

- Directly from the airline they are travelling with;
- From Airport Security using the Curbside Assistance request process described on the SJIAA Accessibility page or by contacting Security at 709-758-8510 to request curbside assistance. Security personnel responsible for curbside assistance have additional training related to how to provide support to persons with disabilities.

For arriving passengers, individual airlines provide access to wheelchairs to passengers exiting the aircraft and requesting a wheelchair upon arrival at the Airport.

## Aide à l'extérieur de l'aérogare

Le programme d'aide à l'extérieur de l'aérogare fait partie de la procédure 3000-SOR-021.001 (sécurité et réponse opérationnelles).

Cette aide est offerte à tout moment lorsque l'aéroport est opérationnel. Une aide est fournie pour se rendre de l'extérieur de l'aérogare jusqu'aux comptoirs des compagnies aériennes, pour les fauteuils roulants, les aides à la mobilité et les bagages. Un guide peut également être mis à disposition des personnes qui le demandent.

Pour les passagers en partance, les véhicules peuvent se garer dans la place de stationnement accessible, près des départs. Cette place est indiquée à l'aide d'un panneau. Les passagers en partance peuvent demander un fauteuil roulant :

- directement auprès de la compagnie aérienne avec laquelle ils voyagent;
- auprès de la sécurité de l'aéroport à l'aide du formulaire de demande qui se trouve sur le site Web de l'Aéroport [lien], ou en appelant la sécurité au 709-758-8510. Le personnel de sécurité responsable de l'aide à l'extérieur de l'aérogare suit une formation supplémentaire sur la manière de fournir une aide aux personnes handicapées.

Pour les passagers qui arrivent, les compagnies aériennes fournissent des fauteuils roulants aux passagers qui le demandent.

• • •  
• • •  
• • •

## Facilities

SJIAA is reviewing recent built environment audit results and reports including facility accessibility observations at the Airport. This includes a recent 2024 report listing accessibility issues and recommendations in relation to CSA B651-18 (Accessible design for the built environment) and other technical requirements of the ATPDR.

## Service Animals

The Airport is committed to welcoming people with disabilities who are accompanied by a service animal in all SJIAA facilities open to the public.

Employees are trained how to interact with persons with disabilities who require the assistance of a guide dog or other service animal.

Any passengers and visitors who are accompanied by service animals must adhere to Airport rules. Service animals must be leashed and under the care and control of their owner at all times.

Service animals also must be properly identified, with the owner able to provide proper credentials upon request. SJIAA employees may request documentation from a regulated health professional confirming that the person requires the animal for reasons relating to a disability.

Travellers need to refer to individual airlines they are travelling with to determine specific rules and regulations for travelling with service animals, support animals, or pets.

## Installations

L'Aéroport examine les récents rapports de vérification de l'environnement bâti, y compris les observations sur l'accessibilité des installations à l'aéroport. Il s'agit notamment d'un récent rapport de 2024 présentant les problèmes d'accessibilité et des recommandations relatives à la norme CSA/ASC B651-18 (Conception accessible pour l'environnement bâti) ainsi qu'à des exigences techniques du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées.

## Animaux d'assistance

L'Aéroport accueille dans toutes ses installations ouvertes au public les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance.

Les employés reçoivent une formation liée aux personnes handicapées nécessitant un chien-guide ou un autre animal d'assistance.

Les passagers et visiteurs accompagnés d'un animal d'assistance doivent respecter les règles de l'aéroport. Les animaux d'assistance doivent toujours être tenus en laisse, et leurs propriétaires ne doivent jamais les laisser sans surveillance.

Le propriétaire d'un animal d'assistance doit pouvoir fournir les renseignements d'identification de son animal si on les lui demande. Les employés de l'Aéroport peuvent demander à un professionnel de la santé autorisé des documents confirmant que la personne a besoin d'un animal d'assistance en raison de son handicap.

Pour connaître les règles et règlements des compagnies aériennes relatifs aux animaux d'assistance, aux animaux de soutien ou aux animaux de compagnie, les voyageurs doivent se renseigner auprès de chacune d'elles.

## Animal Relief Areas

There are several designated pet relief areas for individuals travelling with a service animal or pet. Animal relief areas are located outside near the main entrance and in the terminal, in the renovated Gate area (between Gate 7 & 9). Each area is identified by signage indicating "Pet Relief Area."

## Employment

Airport employment practices have been reviewed and updated to ensure accessible recruitment, hiring, retention, development, and accommodation request procedures.

## Training

Customer service training incorporating accessibility and accommodation information, including training on Airport assistive devices, has been provided to all Airport customer service employees.

## Transportation

All Airport agreements with third-party ground transportation providers include the commitment to provide accessible transportation upon request and at no additional cost to the user.

## Aires de soulagement pour animaux

L'Aéroport met à disposition des voyageurs plusieurs aires de soulagement pour animaux d'assistance ou de compagnie. Ces aires sont situées à l'extérieur, près de l'entrée principale, ainsi qu'à l'intérieur de l'aérogare, entre les portes 7 et 9). Ces aires sont signalées.

## Emploi

Les pratiques de l'aéroport en matière d'emploi ont été mises à jour afin de créer des procédures favorisant l'accès au recrutement, à l'embauche, à la rétention, au perfectionnement et aux demandes d'accommodements.

## Formation

Les employés du service à la clientèle de l'aéroport ont tous suivi une formation liée notamment à l'accessibilité et aux accommodements, y compris sur les appareils et accessoires fonctionnels.

## Transport

Les accords entre l'Aéroport et les fournisseurs de transport terrestre tiers contiennent un engagement à fournir, sur demande, un moyen de transport accessible sans frais supplémentaires pour les usagers.





# Provisions of CTA Accessibility-Related Regulations

/

Dispositions du  
règlement relatif à  
l'accessibilité de l'OTC



# Provisions of CTA Accessibility-Related Regulations

The following ATPDR provisions apply to the Airport.

## Part 1: Requirements Applicable to Transportation Service Providers

Sections 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10(2), 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19(1), 20, 21, 22, 23

## Part 4: Requirements Applicable to Terminal Operators

Sections 212(a), 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222, 223, 225(1)(2)(a), 226, 227, 229, 230, 231

The Airport ensures that it complies with or exceeds each of these accessibility-related requirements.

# Dispositions du règlement relatif à l'accessibilité de l'OTC

Les dispositions suivantes de l'RTAPH s'appliquent à l'aéroport.

## Partie 1 : Exigences applicables aux fournisseurs de services de transport

Articles 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10(2), 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19(1), 20, 21, 22 et 23

## Partie 4 : Exigences applicables aux exploitants de gares

Articles 212(a), 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222, 223, 225(1)(2)(a), 226, 227, 229, 230 et 231

L'Aéroport s'assure de respecter chacune de ces exigences, voire d'aller au-delà.





# Accessibility Features Beyond Compliance



Caractéristiques  
d'accessibilité au-  
delà de la simple  
conformité





## Accessibility Features Beyond Compliance

The Airport has also achieved numerous accessibility goals that go beyond compliance.

### Accessible passenger areas

SJIAA employees conduct monthly terminal walks to improve all aspects of the travel experience. Accessibility items are reviewed as an ongoing part of these terminal walks and considered during follow-up management and accessibility discussions as needed.

Current accessibility features, services, and facilities for passengers include the following:

- Wireless Internet zones are provided with flexible and accessible seating, lighting, and signage.
- Accessible charging stations for electronics are available throughout the Departures lounge.

## Caractéristiques d'accessibilité au-delà de la simple conformité

En matière d'accessibilité, l'Aéroport a atteint de nombreux objectifs qui vont au-delà de la simple conformité.

### Zones passagers accessibles

Le personnel de l'Aéroport inspecte chaque mois les différentes zones de l'aérogare pour pouvoir améliorer chaque aspect de l'expérience des voyageurs. Les dispositifs d'accessibilité sont vérifiés lors de ces inspections et sont abordés lors des discussions de suivi sur la gestion et l'accessibilité, en fonction des besoins.

En ce qui concerne l'accessibilité, les caractéristiques, services et installations actuels sont les suivants :

- Les points d'accès à Internet comportent des sièges, un éclairage et une signalisation accessibles.
- Il y a des bornes de recharge accessibles dans la salle d'embarquement.

- Accessible bank machines are available in the Terminal Building. Two are available on the first floor in the atrium area, between the escalator and Jellybean Harbour. The third is in the Departures Lounge, across from Gate 9.
- An accessible Quiet Room is provided for all those who would like to access a quiet space.
- Braille continues to be added to passenger-facing signage throughout the Airport passenger areas, including washrooms and regulatory areas.
- Des guichets automatiques accessibles sont mis à disposition des voyageurs dans l'aérogare : deux au rez-de-chaussée, dans l'atrium, entre l'escalier mécanique et Jellybean Harbour; et le troisième dans la salle d'embarquement, en face de la porte 9.
- Les voyageurs ayant besoin d'un endroit calme peuvent se rendre dans la salle de recueillement accessible qui est mise à leur disposition.
- Des messages en braille continuent d'être ajoutés à la signalétique de l'Aéroport, dans toutes les zones réservées aux passagers, y compris les toilettes et les zones sous réglementation.

## Tours and introductions to the airport experience

- In 2022, SJIAA, in partnership with the Autism Society of Newfoundland and Labrador, developed sensory initiatives to help familiarize travellers with the Airport experience. A social story about travelling, entitled My Airport Journey, was created to document and describe the entire airport experience, from the first step into the terminal to boarding the aircraft.
- In-person Airport tours can be arranged upon request. For more information, or to book a tour, please contact 709-758-8756 or [accessibility@stjohnsairport.com](mailto:accessibility@stjohnsairport.com).



## Visites de l'Aéroport et introduction à l'expérience aéroportuaire

- En 2022, en partenariat avec l'Autism Society of Newfoundland and Labrador, l'Aéroport international de St John's a créé des initiatives sensorielles pour permettre aux voyageurs de découvrir ses installations. Une histoire intitulée My Airport Journey a ainsi été créée pour décrire l'expérience aéroportuaire, depuis le premier pas dans l'aérogare jusqu'à l'embarquement dans l'avion.
- Des visites de l'aéroport en personne peuvent être organisées sur demande. Pour en savoir plus ou pour réserver une visite, veuillez composer le 709-758-8756 ou envoyer un courriel à [accessibility@stjohnsairport.com](mailto:accessibility@stjohnsairport.com).



## Outreach for ongoing accessibility feedback

- To help guide efforts to ensure a positive airport experience, SJIAA connects directly with our passengers and other visitors to our Airport in several ways, including participation in the Airport Service Quality Survey. This survey measures passengers' level of satisfaction every quarter, regarding 36 service elements at the Airport (including parking facilities, wait times at Security, cleanliness and passenger experience at the Airport Terminal Building).
- The Airport engaged an external organization (Human Space) to review its status related to ACA and ATPDR compliance requirements. The organization assisted SJIAA in updating accessibility policies, procedures, and plans.
- The Airport performs regular website accessibility audits and uses an automated accessibility tool that regularly checks website accessibility based on WCAG standards and identifies barriers for team members to address.

## Consulter pour obtenir des avis sur l'accessibilité

- Afin que le passage des voyageurs à l'Aéroport soit des plus agréables, nous consultons les usagers et les visiteurs de différentes manières, notamment avec un **sondage sur la qualité des services aéroportuaires**, qui mesure chaque trimestre le niveau de satisfaction des passagers relativement à 36 aspects (y compris les stationnements, les temps d'attente à la sécurité, la propreté et l'expérience générale à l'aérogare).
- L'Aéroport a retenu les services du cabinet Human Space pour déterminer son niveau de conformité à la Loi canadienne sur l'accessibilité et au Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées. Human Space a également aidé l'Aéroport à mettre à jour ses politiques, ses procédures et son plan d'accessibilité.
- Il vérifie régulièrement le niveau d'accessibilité de son site Web, notamment à l'aide d'un outil automatisé qui en détermine l'accessibilité en fonction des Règles pour l'accessibilité des contenus Web et donc les obstacles à supprimer.



Goals and Measures to  
Identify, Remove, and  
Prevent Barriers

/

Objectifs et mesures  
de détermination,  
de suppression et  
de prévention des  
obstaclesconformité



## Goals and Measures to Identify, Remove, and Prevent Barriers

Those responsible for accessibility actions and initiatives at the Airport use various measures to identify, remove, and prevent accessibility barriers and to determine accessibility goals for inclusion in this Accessibility Plan and Feedback Process.

### Identifying Barriers

In order to meet or exceed ACA and ATPDR compliance requirements, the Airport is committed to working with its senior management team to gather and respond to public and employee feedback. This feedback helps the Airport identify priorities which will increase accessibility and inclusion. The Airport ensures that its consultation efforts include persons with disabilities.

### Removing and Preventing Barriers

With feedback from various stakeholders and consultation efforts with persons with lived experience, SJIAA management and staff have identified the following goals and actions to remove and prevent accessibility barriers related to its policies, programs, practices, and services.

Key SJIAA contacts, identified as Action Owners in the tables below, are responsible for ensuring that both ACA compliance requirements and Airport-identified accessibility goals and initiatives are carried out as per legislative and Airport-identified deadlines.

## Objectifs et mesures de détermination, de suppression et de prévention des obstacles

Les responsables des initiatives en matière d'accessibilité, à l'Aéroport, utilisent diverses mesures pour déterminer, supprimer et prévenir les obstacles à l'accessibilité ainsi que pour déterminer les objectifs à inclure dans le Plan d'accessibilité et Processus de rétroaction.

### Déterminer les obstacles

Afin de respecter, voire dépasser, les exigences de la Loi canadienne sur l'accessibilité et du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées, l'Aéroport travaille avec la haute direction pour recueillir les commentaires du public et des employés et y donner suite. Les avis exprimés aident à établir des priorités pour améliorer l'accessibilité et l'inclusion. L'Aéroport veille à ce que son travail de consultation cible également les personnes handicapées.

### Supprimer et prévenir les obstacles

Grâce aux commentaires des parties prenantes et à la consultation de personnes ayant une expérience réelle des obstacles à l'accessibilité, la direction et le personnel de l'Aéroport ont établi un certain nombre d'objectifs et d'actions pour éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité dans ses politiques, programmes, pratiques et services.

Les principales personnes-ressources de l'Aéroport, c'est-à-dire les responsables des actions indiquées dans les tableaux ci-dessous, sont chargées de veiller à ce que les exigences de la Loi canadienne sur l'accessibilité et les objectifs et initiatives établis par l'Aéroport en matière d'accessibilité soient mis en œuvre conformément aux délais exigés par ladite loi et établis par l'Aéroport lui-même.

## Information and Communication Technologies (ICT)

SJIAA is committed to making information and communications accessible to persons with disabilities. This includes a commitment to ensuring both print and online information is accessible to employees and the public, including emergency and safety information and website content. The Airport is also committed to making every effort to provide information in alternate formats requested by people with disabilities.

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

L'Aéroport s'engage à rendre l'information et les communications accessibles aux personnes handicapées. Il s'engage notamment à ce que l'information imprimée et en ligne soit accessible aux employés et au public, y compris l'information sur les urgences et la sécurité et le contenu du site Web. L'Aéroport s'engage également à tout faire pour fournir l'information selon les formats demandés par les personnes handicapées.

ACCESSIBILITY GOAL / OBJECTIF EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ	ACTION OWNER / RESPONSABLE	TARGET COMPLETION DATE / DATE D'ACHÈVEMENT CIBLÉE
<p>Create an online folder for employees, to post and maintain accessibility resources, to ensure that all Airport employees have access to information on how to create information in accessible formats (for example, accessible Word, PowerPoint, and PDF documents, with clear language and appropriate terminology).</p> <p>Créer à l'intention des employés un dossier contenant des ressources sur l'accessibilité afin de savoir comment offrir des informations dans des formats accessibles (p. ex., documents Word, PowerPoint et PDF accessibles et rédigés dans un langage clair et adapté).</p>	<p>IT (folder creation), Business Development and Marketing (BDAM) and individual departments (content updates)</p> <p>TI (création du dossier), Développement commercial et marketing (DCM) et chacun des services (mises à jour du contenu)</p>	<p>September 2024 (for initial creation), and Ongoing (for content updates)</p> <p>Septembre 2024 (création initiale du dossier), régulièrement par la suite (pour les mises à jour du contenu)</p>
<p>Publish the Airport Accessibility Plan and Feedback Process online, ensuring that each published version meets the Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 AA-level success criteria (or the most recent version of WCAG that is available in both English and French).</p> <p>Publier le Plan d'accessibilité et Processus de rétroaction en ligne, en s'assurant que chaque version respecte le niveau de conformité AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.1 (ou la version la plus récente de ces règles à la fois en anglais et en français).</p>	<p>IT, BDAM</p> <p>TI, DCM</p>	<p>May 2024, with annual status updates, required</p> <p>Mai 2024, avec mises à jour annuelles, obligatoire</p>

ACCESSIBILITY GOAL / OBJECTIF EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ	ACTION OWNER / RESPONSABLE	TARGET COMPLETION DATE / DATE D'ACHÈVEMENT CIBLÉE
<p>Ensure that Airport website accessibility is reviewed regularly and updated as needed to meet WCAG 2.1 AA-level success criteria (or the most recent version of WCAG that is available in both English and French).</p> <p>S'assurer que le niveau d'accessibilité du site Web de l'Aéroport est régulièrement mis à jour pour respecter le niveau de conformité AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.1 (ou la version la plus récente de ces règles à la fois en anglais et en français).</p>	<p>IT, BDAM</p> <p>TI, DCM</p>	<p>Ongoing, with automated monthly checks</p> <p>Travail continu, avec vérifications mensuelles automatisées</p>
<p>Ensure that the planning schedule for preparation of public documents includes time to review accessibility of content (for example, annual reports).</p> <p>Veiller à ce que le calendrier relatif à la préparation des documents destinés au public prévoient l'examen de l'accessibilité du contenu (p. ex., rapports annuels).</p>	<p>BDAM</p> <p>DCM</p>	<p>September 2024</p> <p>Septembre 2024</p>
<p>Ensure that new software purchases (for employee or public use) include accessibility requirements where possible.</p> <p>Ensure accommodation procedures or alternate formats are in place to provide similar access where software accessibility is not possible.</p> <p>S'assurer que les conditions du processus d'achat de nouveaux logiciels (destinés aux employés ou au public) comprennent dans la mesure du possible des exigences en matière d'accessibilité.</p> <p>Veiller à ce qu'il y ait des procédures d'accommodement ou d'autres types de format pour fournir un accès similaire lorsque l'accessibilité aux logiciels n'est pas possible.</p>	<p>IT</p> <p>TI</p>	<p>Ongoing</p> <p>Travail continu</p>

ACCESSIBILITY GOAL / OBJECTIF EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ	ACTION OWNER / RESPONSABLE	TARGET COMPLETION DATE / DATE D'ACHÈVEMENT CIBLÉE
<p>Ensure that closed captioning is available for public information videos posted online, in the languages used in original content.</p> <p>S'assurer que le sous-titrage codé est disponible pour les vidéos qui sont publiées en ligne pour le public, dans les langues du contenu original.</p>	<p>BDAM</p> <p>DCM</p>	<p>Ongoing</p> <p>Travail continu</p>
<p>Ensure that emergency, safety, and security announcements are provided in clear, accessible audio and visual formats.</p> <p>Veiller à ce que les annonces d'urgence, de sûreté et de sécurité soient diffusées en format audio et visuel clair et accessible</p>	<p>IT</p> <p>TI</p>	<p>December 2024</p> <p>Décembre 2024</p>
<p>Review the accessibility of the Airport public address (PA), sound, Flight Information Display System (FIDS), and digital display systems to ensure that both audible and text announcements and information are clear.</p> <p>Revoir l'accessibilité du système de sonorisation, du système sonore, du système d'affichage des renseignements sur les vols et du système d'affichage numérique pour s'assurer que les annonces et les informations sonores et textuelles sont claires.</p>	<p>IT, BDAM</p> <p>TI, DCM</p>	<p>March 2025</p> <p>Mars 2025</p>
<p>Review the content, frequency, volume, and clarity of pre-recorded and automated announcements, to identify accessibility barriers.</p> <p>Revoir le contenu, la fréquence, le volume et la clarté des annonces préenregistrées et automatisées afin de déterminer les obstacles à l'accessibilité.</p>	<p>IT, BDAM</p> <p>TI, DCM</p>	<p>March 2025</p> <p>Mars 2025</p>
<p>Address any accessibility barriers identified regarding pre-recorded and automated announcements.</p> <p>Supprimer les obstacles à l'accessibilité liés aux annonces préenregistrées et automatisée</p>	<p>IT, BDAM</p> <p>TI, DCM</p>	<p>December 2025</p> <p>Décembre 2025</p>

### Information and Communication (other than ICT)

SJIAA management and staff are committed to maintaining and reviewing the Airport Accessibility Plan and Feedback Process annually. These annual reviews will help ensure that the Airport continues to work towards greater accessibility, diversity, and inclusion and accomplishes its accessibility goals as planned. It also enables the organization to produce accurate and informative accessibility progress reports when required.

In addition, any Airport policies that present barriers to accessibility, diversity, and inclusion will be revised to remove identified barriers.

### Information et communication (autres que les TIC)

La direction et le personnel de l'Aéroport s'engagent à revoir chaque année le Plan d'accessibilité et Processus de rétroaction pour améliorer l'accessibilité, la diversité et l'inclusion ainsi qu'atteindre les objectifs en matière d'accessibilité, de même que pour produire des rapports d'étape précis lorsque cela est nécessaire.

Les politiques comportant des obstacles à l'accessibilité, à la diversité et à l'inclusion seront de plus revues pour éliminer les obstacles en question.

ACCESSIBILITY GOAL / OBJECTIF EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ	ACTION OWNER / RESPONSABLE	TARGET COMPLETION DATE / DATE D'ACHÈVEMENT CIBLÉE
<p>Provide resources to ensure that customer-facing Airport employees are aware of the process to respond to public requests for information in alternate formats.</p> <p>Fournir aux employés en contact direct avec les clients certaines ressources pour les aider à répondre aux demandes d'information dans différents formats.</p>	<p>BDAM</p> <p>DCM</p>	<p>September 2024</p> <p>Septembre 2024</p>
<p>Ensure that the Airport Statement of Commitment to Accessibility is shared broadly within the organization and made available to the public.</p> <p>Veiller à ce que la déclaration d'engagement de l'Aéroport en matière d'accessibilité soit diffusée auprès de l'ensemble du personnel ainsi que du public.</p>	<p>BDAM</p> <p>DCM</p>	<p>September 2024</p> <p>Septembre 2024</p>

ACCESSIBILITY GOAL / OBJECTIF EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ	ACTION OWNER / RESPONSABLE	TARGET COMPLETION DATE / DATE D'ACHÈVEMENT CIBLÉE
<p>Ensure that current facility emergency evacuation plans are in place and available in an accessible format for both employees and members of the public.</p> <p>Veiller à ce que les plans d'évacuation d'urgence des installations soient en place et disponibles dans un format accessible aux employés et aux membres du public.</p>	<p>Emergency Response and Planning</p> <p>Intervention et planification d'urgence</p>	<p>December 2024</p> <p>Décembre 2024</p>
<p>Review existing Airport policies and procedures with an accessibility, diversity and inclusion lens and develop and implement action plans to address identified barriers.</p> <p>Revoir les politiques et procédures en fonction des exigences en matière d'accessibilité, de diversité et d'inclusion, puis élaborer et mettre en œuvre des plans d'action pour supprimer les obstacles.</p>	<p>Chief Privacy Officer</p> <p>Principale responsable de la protection de la vie privée</p>	<p>Ongoing, when policies and procedures are created or updated</p> <p>Travail continu, au moment de la création ou de la mise à jour des politiques et des procédures</p>
<p>Regularly review and update the status of the Accessibility Plan and Feedback Process goals.</p> <p>Revoir et mettre à jour régulièrement l'état des objectifs du Plan d'accessibilité et Processus de rétroaction de l'Aéroport.</p>	<p>Accessibility Committee</p> <p>Comité sur l'accessibilité</p>	<p>Annually, at minimum</p> <p>Au moins chaque année</p>
<p>Update the Airport Accessibility Plan and Feedback Process a minimum of every three years, and notify the ACA and ATPDR regulators when updated accessibility plans are published.</p> <p>Mettre à jour le Plan d'accessibilité et Processus de rétroaction de l'Aéroport au moins tous les trois ans, et informer les régulateurs lorsque chaque mise à jour est publiée.</p>	<p>Accessibility Committee</p> <p>Comité sur l'accessibilité</p>	<p>May 2024, May 2027, as required</p> <p>Mai 2024, mai 2027, selon les besoins</p>

ACCESSIBILITY GOAL / OBJECTIF EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ	ACTION OWNER / RESPONSABLE	TARGET COMPLETION DATE / DATE D'ACHÈVEMENT CIBLÉE
<p>Increase marketing and promotion efforts to help raise awareness of accessible services, features, and facilities available at the Airport. Include a review of signage, Accessibility page information, and employee training regarding communication of Airport accessibility services (for example, expedited Security line access, availability of an accessible Quiet Room, animal relief areas, availability of Airport tours, upon request)</p> <p>Accroître les efforts de promotion pour faire connaître les services, caractéristiques et installations accessibles à l'Aéroport. Revoir la signalétique, le contenu de la page Accessibilité du site Web ainsi que la formation des employés sur la communication des services d'accessibilité (p. ex., accès plus rapide à la file d'attente à la sécurité, salle de recueillement accessible, aires de soulagement pour animaux de compagnie, visite de l'aéroport sur demande)</p>	<p>BDAM</p> <p>DCM</p>	<p>March 2025 and Ongoing</p> <p>Mars 2025 et travail continu</p>
<p>Provide progress reports on Accessibility Plan and Feedback Process goals, based on stated ACA deadlines, and notify the ACA and ATPDR regulators when updated accessibility progress reports are published.</p> <p>Fournir des rapports d'étape sur les objectifs du Plan d'accessibilité et Processus de rétroaction, selon les délais fixés par la loi, et informer les régulateurs lorsque ces rapports sont mis à jour.</p>	<p>Accessibility Committee</p> <p>Comité sur l'accessibilité</p>	<p>Annually, in interim years to Plan updates, 2025, 2026, as required</p> <p>Chaque année, lors des années intermédiaires avec le plan d'accessibilité, 2025, 2026, selon les besoins</p>
<p>Encourage broad Airport departmental representation and participation on the Accessibility Committee.</p> <p>Faire en sorte que chaque service de l'Aéroport participe au travail du comité sur l'accessibilité.</p>	<p>Senior Leadership Team (SLT)</p> <p>Haute direction (HD)</p>	<p>Ongoing</p> <p>Travail continu</p>

ACCESSIBILITY GOAL / OBJECTIF EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ	ACTION OWNER / RESPONSABLE	TARGET COMPLETION DATE / DATE D'ACHÈVEMENT CIBLÉE
<p>Review Branding Guidelines to ensure accessibility criteria is included and update where necessary.</p> <p>Revoir les directives relatives à l'image de marque pour que les critères en matière d'accessibilité soient inclus et mis à jour lorsque cela est nécessaire.</p>	<p>BDAM</p> <p>DCM</p>	<p>December 2025</p> <p>Décembre 2025</p>
<p>Develop SJIAA scent-free initiatives and procedures where possible (for example, SJIAA Scent-Free Policy, guidelines for contracted cleaning services to use scent-free products).</p> <p>Créer des initiatives et des procédures liées aux produits sans parfum, si possible (p. ex., politique pour un milieu de travail sans parfum, lignes directrices relatives aux services de nettoyage sous contrat avec des produits sans parfum).</p>	<p>SLT</p> <p>Haute direction</p>	<p>June 2025</p> <p>Juin 2025</p>

### Procurement of Goods, Services, and Facilities

SJIAA is committed to ensuring that, wherever possible, accessibility of goods, services, and facilities is considered during the procurement process. Accessibility requirements will be included in Airport RFPs, service agreements, and other procurement-related documents.

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

L'Aéroport s'engage, dans la mesure du possible, à prendre en compte l'accessibilité des biens, des services et des installations lors du processus d'approvisionnement. Les exigences en matière d'accessibilité feront partie des appels d'offres, des contrats de service et des autres documents liés à l'approvisionnement.

ACCESSIBILITY GOAL / OBJECTIF EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ	ACTION OWNER / RESPONSABLE	TARGET COMPLETION DATE / DATE D'ACHÈVEMENT CIBLÉE
<p>Review new legal agreements regarding procurement of accessible goods, services, and facilities to ensure clear wording and procedures related to accessibility requirements.</p> <p>Revoir les nouveaux accords juridiques liés à l'achat de biens, de services et d'installations accessibles, pour veiller à ce que la formulation et les procédures en lien avec les exigences en matière d'accessibilité soient claires.</p>	<p>SLT</p> <p>Haute direction</p>	<p>Ongoing, when agreements are created or updated</p> <p>Travail continu, au moment de la création ou de la mise à jour des accords</p>
<p>Ensure that an updated procurement and purchasing plan includes accessibility requirements.</p> <p>Veiller à ce que la mise à jour du plan d'approvisionnement et d'achats comprenne des exigences en matière d'accessibilité.</p>	<p>SLT</p> <p>Haute direction</p>	<p>December 2025</p> <p>Décembre 2025</p>
<p>Monitor third-party vendors, tenants, and contractors to ensure that commitments to provide accessible services are being met.</p> <p>Review accessibility commitments prior to agreement and contract renewals, and through occasional random service checks.</p> <p>Veiller à ce que les fournisseurs tiers, les locataires et les entrepreneurs respectent les engagements à fournir des services accessibles.</p> <p>Revoir les engagements en matière d'accessibilité avant le renouvellement des accords et des contrats, ainsi que lors de contrôles aléatoires.</p>	<p>SLT</p> <p>Haute direction</p>	<p>September 2024 and ongoing</p> <p>Septembre 2024 et travail continu</p>

## Design and Delivery of Programs and Services

SJIAA is committed to providing its programs and services in ways that respect the dignity and independence of persons with disabilities. We are committed to ensuring that the Airport provides people with disabilities with integrated and equitable services and access to our goods and services, in the same place and in similar ways as other members of the public.

## Conception et prestation de programmes et de services

L'Aéroport s'engage à fournir ses programmes et services de manière à respecter la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Il s'engage de plus à offrir aux personnes handicapées des services intégrés et équitables et un accès à ses biens et services, dans les mêmes endroits et de la même manière que pour les autres membres du public.

ACCESSIBILITY GOAL / OBJECTIF EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ	ACTION OWNER / RESPONSABLE	TARGET COMPLETION DATE / DATE D'ACHÈVEMENT CIBLÉE
<p>Coordinate with departments and collaborate with local contacts to develop, promote, and deliver National AccessAbility Week awareness activities annually.</p> <p>Faire un travail de coordination avec les différents services de l'Aéroport et collaborer avec les personnes-ressources locales pour créer, promouvoir et organiser chaque année des activités de sensibilisation à la Semaine nationale de l'accessibilité.</p>	<p>Accessibility Committee,  BDAM Comité sur l'accessibilité, DCM</p>	<p>Ongoing, with program delivery annually, during National AccessAbility Week</p> <p>Travail continu, avec prestation du programme chaque année, pendant la Semaine nationale de l'accessibilité.</p>
<p>Ensure that the Airport's Accessibility page (and other online content, where appropriate) is updated regularly to include current, accurate information.</p> <p>S'assurer que la page Accessibilité du site Web de l'Aéroport (et tout autre contenu en ligne, le cas échéant) est mise à jour régulièrement.</p>	<p>BDAM  DCM</p>	<p>Ongoing</p> <p>Travail continu</p>
<p>Review the scope and purpose of a new Community Consultative Stakeholder Group.</p> <p>Revoir la portée du travail et l'objet d'un nouveau groupe consultatif communautaire des parties prenantes.</p>	<p>BDAM  DCM</p>	<p>December 2024</p> <p>Décembre 2024</p>

ACCESSIBILITY GOAL / OBJECTIF EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ	ACTION OWNER / RESPONSABLE	TARGET COMPLETION DATE / DATE D'ACHÈVEMENT CIBLÉE
<p>Develop and promote accessible “what to expect” content for travellers. This content is intended to enhance the public’s understanding and comfort level with the travel process and available support services at Airport.</p> <p>Créer à l’intention des voyageurs du contenu accessible au sujet des choses auxquelles il faut s’attendre afin que le public comprenne mieux le processus de voyage et les services d’aide qui sont offerts.</p>	<p>BDAM</p> <p>DCM</p>	<p>December 2026</p> <p>Décembre 2026</p>
<p>Review and consider methods for travellers with invisible disabilities to discreetly indicate that they may require assistance or additional time to complete tasks while travelling through the airport (for example, the international Hidden Disabilities’ Sunflower Lanyard Program).</p> <p>Envisager d’offrir aux voyageurs ayant un handicap invisible différentes façons d’indiquer discrètement qu’ils ont besoin d’aide ou plus de temps pour faire certaines tâches lors de leur passage à l’Aéroport (p. ex., programme « Hidden Disabilities Sunflower »).</p>	<p>Accessibility Committee</p> <p>Comité sur l’accessibilité</p>	<p>June 2025</p> <p>Juin 2025</p>
<p>Review and consider options for Airport-wide systems for travellers and visitors with low vision (for example, GPS options, such as Be My Eyes).</p> <p>Envisager certaines options générales pour les personnes malvoyantes (p. ex., options GPS, Be My Eyes).</p>	<p>Accessibility Committee</p> <p>Comité sur l’accessibilité</p>	<p>December 2025</p> <p>Décembre 2025</p>

ACCESSIBILITY GOAL / OBJECTIF EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ	ACTION OWNER / RESPONSABLE	TARGET COMPLETION DATE / DATE D'ACHÈVEMENT CIBLÉE
<p>Review and consider options for Airport-wide systems for travellers and visitors who are d/ Deaf or hard of hearing (for example, sign language announcements, notification methods for flight information changes, Canadian Video Relay Services).</p> <p>Envisager certaines options générales pour les personnes sourdes ou malentendantes (p. ex., annonces en langue des signes, annonce des changements liés aux renseignements sur les vols à l'aide de différents moyens, Services de relais vidéo).</p>	<p>Accessibility Committee</p> <p>Comité sur l'accessibilité</p>	<p>December 2025</p> <p>Décembre 2025</p>

### Transportation

SJIAA is committed to ensuring that any Airport-managed transportation will be accessible, upon request. However, management and control of transportation is not a current area of Airport operations. Third-party tenants who provide ground transportation services are required to provide accessible services, as noted in applicable SJIAA agreements.

### Transport

L'Aéroport s'engage à faire en sorte que les transports qu'il gère soient accessibles sur demande. La gestion des transports ne fait cependant pas actuellement partie de ses activités d'exploitation. Les tiers qui fournissent des services de transport terrestre sont tenus de fournir des services accessibles, comme il est prévu dans les accords applicables.

ACCESSIBILITY GOAL / OBJECTIF EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ	ACTION OWNER / RESPONSABLE	TARGET COMPLETION DATE / DATE D'ACHÈVEMENT CIBLÉE
N/A \ S. O.		

## Built Environment

SJIAA is committed to ensuring that, wherever possible, newly constructed or redeveloped built environments are designed in a way that takes into consideration the prevention or removal of barriers.

## Environnement bâti

L'Aéroport s'engage, dans la mesure du possible, à ce que les environnements bâtis nouveaux ou réaménagés soient conçus de manière à prendre en compte les exigences de prévention ou de suppression des obstacles.

ACCESSIBILITY GOAL / OBJECTIF EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ	ACTION OWNER / RESPONSABLE	TARGET COMPLETION DATE / DATE D'ACHÈVEMENT CIBLÉE
<p>Review and improve wayfinding and signage to create a more accessible experience when navigating the Airport environment.</p> <p>Include a review of entrance and exit signage to and from Airport from main roads.</p> <p>Améliorer l'orientation et la signalétique pour offrir une expérience plus accessible à l'Aéroport.</p> <p>Revoir les panneaux aux entrées et aux sorties de l'Aéroport depuis les routes principales.</p>	<p>Infrastructure</p> <p>Infrastructure</p>	<p>December 2025</p> <p>Décembre 2025</p>
<p>Ensure that TTY (tele-typewriter) and telephone relay services are available and functioning for public use.</p> <p>S'assurer que les téléimprimeurs et les services de relais fonctionnent bien.</p>	<p>ICT</p> <p>TIC</p>	<p>Ongoing</p> <p>Travail continu</p>
<p>Where public spaces have been identified as a potential hazard, ensure that Tactile Attention Indicators (TAIs) are installed.</p> <p>Installer des indicateurs tactiles dans les endroits présentant des risques.</p>	<p>Infrastructure</p> <p>Infrastructure</p>	<p>Ongoing, when relevant areas are new or redeveloped</p> <p>Travail continu, dans certaines zones nouvelles ou réaménagées</p>

ACCESSIBILITY GOAL / OBJECTIF EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ	ACTION OWNER / RESPONSABLE	TARGET COMPLETION DATE / DATE D'ACHÈVEMENT CIBLÉE
<p>Ensure that accessibility reviews, including persons with lived experience where possible, are provided on all airport design proposals.</p> <p>Carry out reviews to current and anticipated standards, as needed (for example, NBC 2020, CSA B651-18, B651-23).</p> <p>S'assurer que chaque proposition en matière de conception prévoit un examen de l'accessibilité, notamment pour les examens incluant des personnes ayant une expérience réelle des obstacles à l'accessibilité.</p> <p>Effectuer des examens selon les normes actuelles et prévues, selon les besoins (p. ex., NBC 2020, CSA B651-18, B651-23).</p>	<p>Infrastructure</p> <p>Infrastructure</p>	<p>Ongoing</p> <p>Travail continu</p>
<p>Review the Airport Tenant Design Manual to ensure that accessibility guidelines are addressed.</p> <p>Consulter le manuel de conception pour les locataires de l'Aéroport afin de bien prendre en compte les lignes directrices en matière d'accessibilité.</p>	<p>Infrastructure</p> <p>Infrastructure</p>	<p>December 2024</p> <p>Décembre 2024</p>
<p>Review Airport terminal seating to ensure that designated accessible seating options, with accessible transfer area, are available. Seating area review will include public areas, seating at Airport boarding gates, areas located near personnel, and seating within view of announcement screens.</p> <p>S'assurer que l'aérogare comporte des sièges accessibles désignés ainsi qu'une zone de transfert accessible. Il s'agit des sièges dans les espaces publics et aux portes d'embarquement, dans les aires proches du personnel ainsi qu'à proximité des écrans.</p>	<p>Infrastructure</p> <p>Infrastructure</p>	<p>September 2024</p> <p>Septembre 2024</p>

ACCESSIBILITY GOAL / OBJECTIF EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ	ACTION OWNER / RESPONSABLE	TARGET COMPLETION DATE / DATE D'ACHÈVEMENT CIBLÉE
<p>Review the short-term/long-term/car rental/public parking lots refurbishment plan to ensure accessibility considerations are incorporated (for example, accessible ramp only (no stairs); accessible kiosks; more accessible rental car location; accessible seating areas; monitoring of temporary barriers; and inclusion of accessible two-way emergency communication in parking lots).</p> <p>Revoir le plan de rénovation des stationnements publics de courte et de longue durée et pour les véhicules de location afin de veiller à la prise en compte des exigences en matière d'accessibilité (p. ex., rampe accessible uniquement (sans marche), à ce que les bornes soient accessibles, à ce qu'il y ait plus de places pour les véhicules de location accessibles, à ce qu'il y ait des sièges accessibles, à ce que les obstacles temporaires soient déterminés, et à ce qu'il y ait un système de communication à double sens d'urgence dans les stationnements.</p>	<p>Infrastructure</p> <p>Infrastructure</p>	<p>October 2025</p> <p>Octobre 2025</p>
<p>Incorporate tactile elements (e.g., braille or raised lettering) in all regulatory warning areas.</p> <p>Ajouter des éléments tactiles (braille ou lettres en relief) dans toutes les zones de signalisation.</p>	<p>Infrastructure</p> <p>Infrastructure</p>	<p>Ongoing</p> <p>Travail continu</p>
<p>Incorporate accessible design recommendations for existing washrooms (for example, grab bars on urinals), where possible.</p> <p>Mettre en œuvre les recommandations relatives à l'accessibilité des toilettes (p. ex., barres d'appui aux urinoirs), lorsque cela est possible.</p>	<p>Infrastructure</p> <p>Infrastructure</p>	<p>December 2025</p> <p>Décembre 2025</p>

ACCESSIBILITY GOAL / OBJECTIF EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ	ACTION OWNER / RESPONSABLE	TARGET COMPLETION DATE / DATE D'ACHÈVEMENT CIBLÉE
<p>Incorporate universal design recommendations in planning and development priorities for renovated and new washrooms, where possible.</p> <p>Intégrer les recommandations de conception universelle dans les priorités de planification et d'aménagement des toilettes nouvelles et à rénover.</p>	<p>Infrastructure</p> <p>Infrastructure</p>	<p>Ongoing</p> <p>Travail continu</p>
<p>Review customer service and check-in counters throughout the Airport to identify areas where accessible counters may be required.</p> <p>Vérifier les comptoirs du service à la clientèle et d'enregistrement dans tout l'aéroport afin de déterminer les endroits où des comptoirs accessibles peuvent être nécessaires.</p>	<p>Infrastructure</p> <p>Infrastructure</p>	<p>July 2025</p> <p>Juillet 2025</p>
<p>Ensure that all planning and development priorities incorporate accessible counters (including requirements for tenants, such as car rental agency and food service counters).</p> <p>Veiller à ce que les priorités de planification et d'aménagement portent notamment sur les comptoirs accessibles (p. ex., exigences pour les locataires, comme les agences de location de voitures et les comptoirs de restauration).</p>	<p>Infrastructure</p> <p>Infrastructure</p>	<p>Ongoing</p> <p>Travail continu</p>
<p>Ensure that Airport employees and contracted maintenance and security team members are aware of the need to identify, remove, and prevent temporary accessibility barriers (to maintain safe, clean, and organized physical spaces).</p> <p>Veiller à ce que le personnel de l'Aéroport et les équipes d'entretien et de sécurité sous contrat sachent qu'il faut déterminer, supprimer et prévenir les obstacles temporaires à l'accessibilité (entretien d'espaces physiques sûrs, propres et bien organisés).</p>	<p>Health and Safety</p> <p>Santé et sécurité</p>	<p>Ongoing</p> <p>Travail continu</p>

## Employment

SJIAA is committed to providing fair and accessible employment opportunities at all stages of the employment cycle. This includes ensuring accessible recruitment and selection processes, creating individualized workplace emergency response plans, and providing formal written accommodation and return-to-work plans. The Airport is also committed to informing all employees of policies and procedures that support employees with disabilities.

An ongoing SJIAA priority is to foster a dynamic, inclusive, and engaged workforce. This priority encompasses various facets, including talent development, diversity, inclusion, and employee well-being.

## Emploi

L'Aéroport s'engage à offrir des possibilités d'emploi justes et accessibles à toutes les étapes du cycle d'emploi, c'est-à-dire entre autres la mise en place de processus de recrutement et de sélection accessibles, la création de plans d'intervention d'urgence individuels sur le lieu de travail, et la création de plans d'adaptation et de retour au travail. L'Aéroport s'engage également à informer tous les employés des politiques et procédures relatives aux employés handicapés.

L'Aéroport a pour priorité d'avoir une main-d'œuvre dynamique, inclusive et engagée. Cette priorité se rapporte à divers aspects, notamment le développement des talents, la diversité, l'inclusion ainsi que le bien-être des employés.

ACCESSIBILITY GOAL / OBJECTIF EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ	ACTION OWNER / RESPONSABLE	TARGET COMPLETION DATE / DATE D'ACHÈVEMENT CIBLÉE
<p>Review job descriptions prior to posting to ensure requirements are accurate and potential accessibility barriers are removed where possible.</p> <p>Revoir les descriptions de poste avant de les publier pour s'assurer que les exigences sont exactes et que les obstacles potentiels à l'accessibilité sont supprimés, dans la mesure du possible.</p>	<p>Human Resources</p> <p>Ressources humaines</p>	<p>Ongoing, when positions are posted</p> <p>Travail continu, lorsque des offres sont publiées</p>
<p>Include accommodation request information and commitment to accessibility in job applications, when scheduling interviews, and at all stages during the recruitment process.</p> <p>Inclure dans les offres d'emploi des informations sur les demandes d'adaptation et sur l'engagement en matière d'accessibilité, lors de la planification des entrevues et à toutes les étapes du processus de recrutement.</p>	<p>Human Resources</p> <p>Ressources humaines</p>	<p>Ongoing</p> <p>Travail continu</p>

ACCESSIBILITY GOAL / OBJECTIF EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ	ACTION OWNER / RESPONSABLE	TARGET COMPLETION DATE / DATE D'ACHÈVEMENT CIBLÉE
<p>Increase outreach and collaboration with disability organizations, to increase promotion of employment opportunities in the disability community.</p> <p>Davantage collaborer avec les organisations de personnes handicapées pour accroître la promotion des possibilités d'emploi auprès de la communauté des personnes handicapées.</p>	<p>Human Resources</p> <p>Ressources humaines</p>	<p>Ongoing</p> <p>Travail continu</p>
<p>Ensure that employee accessibility and accommodation requests are addressed and reviewed on a regular basis, upon request by employees, and during performance reviews.</p> <p>Veiller à ce que les demandes d'accessibilité et d'adaptation des employés soient régulièrement examinées et traitées, à la demande des employés et lors des évaluations du rendement.</p>	<p>Human Resources</p> <p>Ressources humaines</p>	<p>Ongoing</p> <p>Travail continu</p>
<p>Ensure emergency response and planning teams review and are aware of individual accommodation plans for employees requesting support during emergencies or evacuations.</p> <p>Veiller à ce que les équipes d'intervention et de planification d'urgence connaissent les plans d'adaptation des employés qui demandent de l'aide en cas d'urgence ou d'évacuation.</p>	<p>Emergency Response and Planning, Human Resources</p> <p>Intervention et planification d'urgence, ressources humaines</p>	<p>September 2024</p> <p>Septembre 2024</p>
<p>Ensure that full-scale emergency planning training exercises incorporate a review of accessibility supports and accommodation requests.</p> <p>Veiller à ce que les exercices à grande échelle liés à la planification des urgences comprennent un examen des aides à l'accessibilité et des demandes d'adaptation.</p>	<p>Emergency Response and Planning</p> <p>Intervention et planification d'urgence</p>	<p>December 2025</p> <p>Décembre 2025</p>

ACCESSIBILITY GOAL / OBJECTIF EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ	ACTION OWNER / RESPONSABLE	TARGET COMPLETION DATE / DATE D'ACHÈVEMENT CIBLÉE
<p>Update the SJIAA onboarding and orientation program to ensure opportunities to request employee policies are available and accommodation requests are addressed.</p> <p>Mettre à jour le programme d'intégration et d'orientation des employés pour s'assurer de pouvoir traiter les demandes d'adaptation.</p>	<p>Human Resources</p> <p>Ressources humaines</p>	<p>December 2024</p> <p>Décembre 2024</p>
<p>Review and update the SJIAA Code of Business Conduct and Ethics to ensure content includes plain language and is available in accessible and alternate formats.</p> <p>Mettre à jour le code de conduite professionnelle et d'éthique pour s'assurer qu'il est rédigé en langage simple et disponible dans divers formats accessibles.</p>	<p>Privacy Officer, Legal</p> <p>Responsable de la protection de la vie privée, service juridique</p>	<p>June 2025</p> <p>Juin 2025</p>
<p>Implement and increase awareness of DEI strategies across the organization. Provide ongoing employee training opportunities to help increase sensitivity and awareness of barriers, appropriate language use, the need for inclusion, unconscious bias, and other content related to attitudinal barriers.</p> <p>Procéder à une mise en œuvre globale des stratégies DEI et davantage sensibiliser à ce sujet. Offrir régulièrement aux employés des formations pour qu'ils prennent davantage conscience des aspects suivants : obstacles à l'accessibilité, terminologie adaptée, besoin d'inclusion, préjugés inconscients et autres contenus liés aux obstacles comportementaux.</p>	<p>Human Resources</p> <p>Ressources humaines</p>	<p>December 2026 and Ongoing</p> <p>Décembre 2026 et travail continu</p>

## Training

SJIAA is committed to ensuring that relevant stakeholders receive training on Airport accessibility policies, procedures, and plans relevant to their roles and responsibilities. Refresher training is provided when changes are made to accessibility legislation or to SJIAA accessibility policies and procedures.

## Formation

L'Aéroport s'engage à faire en sorte que les parties prenantes concernées reçoivent une formation sur les politiques, procédures et plans d'accessibilité. Une formation de recyclage est dispensée lorsque des modifications sont apportées à la Loi canadienne sur l'accessibilité ou aux politiques et procédures de l'Aéroport en matière d'accessibilité.

ACCESSIBILITY GOAL / OBJECTIF EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ	ACTION OWNER / RESPONSABLE	TARGET COMPLETION DATE / DATE D'ACHÈVEMENT CIBLÉE
<p>Provide customer service training to new customer service employees, ensuring accessibility and accommodation information and training on Airport assistive devices is incorporated.</p> <p>Fournir aux nouveaux employés du service à la clientèle une formation, notamment sur l'accessibilité et les adaptations ainsi que sur les appareils fonctionnels.</p>	<p>Human Resources, BDAM</p> <p>Ressources humaines, DCM</p>	<p>June 2026</p> <p>Juin 2026</p>
<p>Develop an SJIAA training plan to address training requirements for all Airport employees and contracted service providers (as per Schedule 1 of the ATPDR).</p> <p>Élaborer un plan répondant aux exigences de formation des employés de l'Aéroport et des fournisseurs de services sous contrat (conformément à l'annexe 1 du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées).</p>	<p>Health and Safety</p> <p>Santé et sécurité</p>	<p>December 2024</p> <p>Décembre 2024</p>

ACCESSIBILITY GOAL / OBJECTIF EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ	ACTION OWNER / RESPONSABLE	TARGET COMPLETION DATE / DATE D'ACHÈVEMENT CIBLÉE
<p>Collaborate with local disability organizations, accessibility organizations, and individuals with lived experience to increase employee awareness and understanding of legislative requirements, Airport policies and procedures, and impact of identifying, removing, and preventing accessibility barriers.</p> <p>Collaborer avec des organisations locales de personnes handicapées, des organismes de défense de l'accessibilité et des personnes ayant une expérience réelle des obstacles à l'accessibilité pour mieux informer les employés au sujet des exigences de la loi, des politiques et procédures de l'Aéroport, ainsi que des avantages liés à la suppression et à la prévention des obstacles à l'accessibilité.</p>	<p>BDAM</p> <p>DCM</p>	<p>Ongoing</p> <p>Travail continu</p>



# Consultations / Consultations



# Consultations



## Background

SJIAA welcomes and responds to community and traveller input in numerous ways throughout the year. Accessibility feedback has been gathered through comments provided in person or online, through consultations with persons with lived experience, and through invitations to the broader community to provide feedback on airport accessibility policies, plans, and procedures.

Within the time available to ensure review and publication of the Accessibility Plan and Feedback Process by the June 1, 2024 deadline, efforts were made to seek input and invite consultation feedback from the broader community.

Development of this Accessibility Plan and Feedback Process included interviews with SJIAA department representatives, as well other stakeholders and contacts. Consultations included outreach to individuals with lived experience facing accessibility barriers.



# Consultations

## Informations générales

L'Aéroport donne suite aux commentaires du public et des voyageurs de diverses manières. Ces commentaires sont recueillis en personne ou en ligne, lors de consultations avec des personnes ayant une expérience réelle des choses, ainsi qu'en invitant le public à donner son avis sur les politiques, plans et procédures en matière d'accessibilité.

Nous avons cherché à obtenir les commentaires du public à l'aide de consultations lors du délai imparti pour l'examen et la publication du Plan d'accessibilité et Processus de rétroaction et Processus de rétroaction avant la date limite du 1er juin 2024.

L'élaboration du présent plan d'accessibilité a fait l'objet d'entretiens avec des représentants des différents services de l'Aéroport ainsi que diverses parties prenantes et personnes-ressources. Des personnes ayant une expérience réelle des obstacles à l'accessibilité ont également été consultées.



# Consultations

## What We Consulted on

The St. John's International Airport Authority sought community feedback on its draft 2024-2027 Accessibility Plan and Feedback Process Goals and Measures to Identify, Remove, and Prevent Barrier sections.

Goals were broken down into eight sections as listed above in the Accessibility Plan and Feedback Process, and participants were asked if the goals were clear and understandable, and will help improve accessibility. Each section also had space for open-ended responses for specific feedback on goals or the creation of additional goals. Following the final section, participants were asked for general feedback and/or suggestions on the content and/or format of the draft Accessibility Plan and Feedback Process, comments and/or suggestions about how the St. John's International Airport Authority can provide more accessible and inclusive services, and if the participant identifies as a person with lived experience facing accessibility barriers.



# Consultations

## Sujets de consultation

L'Administration de l'Aéroport international de St. John's a demandé aux membres du public de donner leur avis sur les objectifs et mesures de détermination, de suppression et de prévention des obstacles de son projet de plan d'accessibilité et processus de rétroaction pour la période 2024-2027.

On a demandé aux participants si les objectifs (qui comportent huit parties) étaient clairs et faciles à comprendre et s'ils permettraient de contribuer à améliorer l'accessibilité. Les participants pouvaient également, pour chaque partie, répondre à des questions ouvertes sur les objectifs ou la création d'autres objectifs. Après la dernière partie, les participants pouvaient donner leur avis ou faire des suggestions sur le contenu ou le format du projet de plan d'accessibilité et du processus de rétroaction et sur ce que peut faire l'Administration de l'aéroport international de St. John's pour offrir davantage de services accessibles et inclusifs. Chaque participant pouvait de plus indiquer s'il avait lui-même été confronté à des obstacles à l'accessibilité.



## Individuals and organizations directly invited to provide consultation feedback

SJIAA made efforts to ensure direct outreach to persons with lived experience and organizations serving persons with disabilities. This included direct email invitations and reminders of the upcoming draft Accessibility Plan and Feedback Process consultation deadline to individuals and organizations familiar with identifying and addressing accessibility barriers. Direct contact and invitations were shared with:

- Persons who had previously reached out to the Airport with accessibility feedback, queries, complaints, or accommodation requests;
- Disability organizations and known accessibility advocates (both local and provincial) including Coalition of Persons with Disabilities Newfoundland and Labrador, Autism Society of Newfoundland and Labrador, Epilepsy Newfoundland and Labrador, Newfoundland and Labrador Stuttering Association, Canadian Hard of

## Personnes et organisations directement invitées à fournir des commentaires

L'Aéroport s'est assuré de consulter directement des personnes ayant une expérience réelle des obstacles à l'accessibilité ainsi que des organisations au service des personnes handicapées. Des invitations et des rappels sur la date limite des consultations liées au projet de Plan d'accessibilité et Processus de rétroaction ont été envoyés aux personnes et aux organismes connaissant le travail d'identification et de suppression des obstacles à l'accessibilité. Les contacts directs et les invitations ont ciblé :

- les personnes ayant déjà contacté l'Aéroport pour lui faire part de commentaires, de questions, de plaintes ou de demandes d'accommodement en matière d'accessibilité;
- On a demandé aux participants si les objectifs (qui comportent huit parties) étaient clairs et faciles à comprendre et s'ils permettraient de contribuer à améliorer l'accessibilité. Les participants

Hearing Association – Newfoundland and Labrador Chapter, Newfoundland and Labrador Association of the Deaf, Cerebral Palsy Association of Newfoundland and Labrador, Learning Disabilities Association of Newfoundland and Labrador, Newfoundland and Labrador Down Syndrome Society, Newfoundland and Labrador Brain Injury Association, Inclusion Canada – Newfoundland and Labrador Chapter, People First Newfoundland and Labrador, Schizophrenia Society of Newfoundland and Labrador, Spinal Cord Injury Newfoundland and Labrador, Canadian National Institute for the Blind (CNIB) – Newfoundland and Labrador Chapter, Amyotrophic Lateral Sclerosis (ALS) Newfoundland and Labrador, and Parkinson Society Newfoundland and Labrador.

- Airport business partners involved in previous accessibility reviews or audits at the Airport.

pouvaient également, pour chaque partie, répondre à des questions ouvertes sur les objectifs ou la création d'autres objectifs. Après la dernière partie, les participants pouvaient donner leur avis ou faire des suggestions sur le contenu ou le format du projet de plan d'accessibilité et du processus de rétroaction et sur ce que peut faire l'Administration de l'aéroport international de St. John's pour offrir davantage de services accessibles et inclusifs. Chaque participant pouvait de plus indiquer s'il avait lui-même été confronté à des obstacles à l'accessibilité.

- les partenaires ayant déjà participé à des examens ou vérifications de l'accessibilité.



## How Accessibility Plan consultations took place

An accessible version of the draft SJIAA Accessibility Plan and Feedback Process Goals and Measures to Identify, Remove, and Prevent Barriers was shared online for public review. The draft goals were accompanied by an accessible survey, with both closed-ended and open-ended questions, and with the option to provide feedback anonymously or to request a response and include contact information.

Accessibility Plan and Feedback Process Goals and Measures and an accompanying digital survey were available online and in alternate formats, upon request.

The ongoing SJIAA accessibility feedback methods remained available as options to provide consultation feedback (for example, email, phone, and online comments form).

## Déroulement des consultations sur le plan d'accessibilité

Une version accessible des objectifs et mesures de détermination, de suppression et de prévention des obstacles du Plan d'accessibilité et Processus de rétroaction a été publiée en ligne pour le public. Les objectifs étaient accompagnés d'un sondage accessible comportant des questions fermées et ouvertes et offrant la possibilité de fournir des commentaires de manière anonyme ou de demander un suivi en laissant ses coordonnées.

Les objectifs et mesures du Plan d'accessibilité et Processus de rétroaction ainsi que le sondage ont été mis en ligne et offerts dans d'autres formats, sur demande.

Les participants ont également pu donner leur avis sur les consultations par divers moyens (courriel, téléphone et en ligne).



## When consultations took place

The draft Accessibility Plan and Feedback Process Goals and Measures and accompanying survey were available for a three-week period (May 3 through May 21) on the SJIAA *Accessibility page*, with banner promotion included on the main website page.

## Consultation promotion and invitations to provide feedback

SJIAA, in consultation with Human Space, developed a Communications Plan:

- To promote the availability of the draft Accessibility Plan and Feedback Process and various feedback methods, including an online survey;
- To raise awareness of proposed airport accessibility goals;
- To invite feedback from persons with disabilities and the broader community through various methods, including invitations to direct contacts, local news, and social media announcements; and
- To help ensure input and suggestions from persons with lived experience and organizations serving persons with disabilities were considered, addressed, and included as Accessibility Plan and Feedback Process goals where appropriate.

## Dates de la période de consultation

Les objectifs et mesures du Plan d'accessibilité et Processus de rétroaction ainsi que le sondage ont été publiés pendant une période de trois semaines (du 3 au 21 mai) sur la page *Accessibilité* du site Web de l'Aéroport; un bandeau était de plus présent sur la page principale du site Web.

## Promotion de la consultation et invitations à fournir des commentaires

L'Aéroport a élaboré un plan de communication avec le cabinet Human Space pour :

- annoncer l'ébauche du Plan d'accessibilité et Processus de rétroaction ainsi que les diverses méthodes de rétroaction et le sondage en ligne;
- informer au sujet des objectifs en matière d'accessibilité;
- solliciter les commentaires des personnes handicapées et du public par divers moyens : invitation à contacter directement l'Aéroport, annonce dans les nouvelles diffusées localement, annonces sur les réseaux sociaux;
- faire en sorte que les commentaires et les suggestions des personnes ayant une expérience réelle des obstacles à l'accessibilité ainsi que des organisations au service des personnes handicapées soient pris en compte et inclus dans les objectifs du Plan d'accessibilité et Processus de rétroaction.

Announcements and invitations to provide feedback were posted in numerous locations, in both official languages.

Public announcements were made several times throughout the consultation process.

- Media releases were shared prior to the review period, to announce that draft SJIAA Accessibility Plan and Feedback Process development was underway and that public review of the Goals and Measures would be upcoming. This initial announcement included details of the consultation format, with an invitation to provide accommodation requests or requests for information in an alternate format.
- Website and social media announcements, as well as email invitations to Airport contacts, were shared when the draft Accessibility Plan and Feedback Process Goals and Measures and accompanying consultation survey were posted on the Accessibility page.
- A reminder message and emails were shared a week prior to the end of the Accessibility Plan and Feedback Process Goals and Measures consultation period.

Communication methods included both internal and direct communication channels (for example, emails for employees; Airport partners, tenants, and vendors; and known community contacts) and public social media channels (including X (formerly known as Twitter), Facebook, LinkedIn, and Instagram).

- • •
- • •
- • •

Des annonces et des invitations à fournir des commentaires ont été affichées et publiées dans de nombreux endroits, dans les deux langues officielles.

Des annonces publiques ont été faites à plusieurs reprises tout au long du processus de consultation.

- Des communiqués de presse ont été diffusés avant la période de consultation pour annoncer que l'élaboration d'un Plan d'accessibilité et Processus de rétroaction était en cours et que le public aurait bientôt l'occasion de prendre connaissance des objectifs et des mesures du plan. Cette première annonce comprenait des détails sur le format de la consultation ainsi qu'une invitation à présenter des demandes d'accommodement ou de renseignements dans un autre format.
- Des annonces de même que des invitations à contacter l'Aéroport par courriel ont été publiées sur le site Web et les réseaux sociaux lorsque l'ébauche des objectifs et des mesures du Plan d'accessibilité et Processus de rétroaction et le sondage ont été publiés sur la page Accessibilité.
- Un message de rappel et des courriels ont été envoyés une semaine avant la fin de la période de consultation.

L'Aéroport a utilisé des canaux de communication internes et directs (p. ex., courriels destinés aux employés, partenaires, locataires, fournisseurs et personnes-ressources de l'Aéroport) ainsi que les médias sociaux [y compris X (anciennement Twitter), Facebook, LinkedIn et Instagram].



## Consultation response

During the SJIAA Accessibility Plan and Feedback Process consultation review period (May 2024), the following responses were received and reviewed by SJIAA:

- 42 online survey responses
- 7 email responses
- 1 phone response

Many consultation respondents chose to self-identify (optionally and voluntarily) as individuals with lived experience facing accessibility barriers (including individuals who identified as d/Deaf or disabled, support partners, or older adults).

All consultation feedback was reviewed by both Airport management and Human Space.

## Participation à la consultation

Au cours de la période de consultation (mai 2024), nous avons reçu les réponses suivantes :

- 42 participants au sondage en ligne
- 7 réponses par courriel
- 1 réponse par téléphone

De nombreux participants ont indiqué (volontairement) avoir une expérience réelle des obstacles à l'accessibilité (personnes sourdes ou malentendantes ou handicapées, personnes de soutien ou personnes âgées).

La direction de l'Aéroport et le cabinet Human Space ont pris connaissance des commentaires.

***Consultation input was organized into the following categories:***

1. Feedback already addressed in the current Accessibility Plan and Feedback Process (wording of content was clarified where needed).
2. Accessibility barriers or comments not related to Airport services or facilities (for example, feedback on general travel barriers, or specific travel experiences unrelated to the Airport).
3. Feedback incorporated into the final Accessibility Plan and Feedback Process (as clarifications or revisions of draft goals, or as new or expanded goals approved by SJIAA).
4. Feedback noted for ongoing tracking by SJIAA for future consideration (for example, comments unable to be addressed in the current Accessibility Plan and Feedback Process timeframe were shared for consideration with relevant management teams, for consideration as possible future goals).
5. Feedback forwarded to appropriate external organizations (where relevant, the Airport communicated concerns or barriers related to responsibilities of airline operators, Airport tenants, partners, or third-party vendors).

SJIAA responded directly to all survey participants and consultation contacts who provided Accessibility Plan and Feedback Process review feedback, where contact information was provided.

***Les commentaires ont été organisés selon les catégories suivantes :***

1. Commentaires déjà pris en compte dans le Plan d'accessibilité et Processus de rétroaction actuel (la formulation a été clarifiée selon les besoins).
2. Obstacles à l'accessibilité ou commentaires non liés aux services ou installations de l'Aéroport (p. ex., commentaires sur des obstacles de nature générale liés aux voyages, ou sur des situations particulières n'ayant pas de rapport avec l'Aéroport).
3. Commentaires intégrés au Plan d'accessibilité et Processus de rétroaction final (sous forme de clarifications ou de révisions des objectifs préliminaires, ou sous forme d'objectifs nouveaux ou élargis approuvés par l'Aéroport).
4. Commentaires devant faire l'objet d'un suivi de la part de l'Aéroport (p. ex., les commentaires ne pouvant pas être traités dans le délai correspondant au Plan d'accessibilité et Processus de rétroaction ont été présentés aux équipes de gestion concernées comme objectifs futurs possibles).
5. Commentaires transmis aux organismes concernés (l'Aéroport a fait part de préoccupations ou d'obstacles liés aux responsabilités des exploitants de compagnies aériennes, des locataires de l'Aéroport, des partenaires ou des fournisseurs tiers).

L'Aéroport a répondu directement à chaque participant au sondage ainsi qu'aux personnes ayant fait des commentaires sur l'examen du Plan d'accessibilité et Processus de rétroaction, lorsque des coordonnées avaient été fournies.

## How Consultation Feedback was used

Throughout the consultation process, additional opportunities to improve accessibility at St. John's International Airport were highlighted, and as a result, several draft goals were amended and/or new goals were created. These opportunities, including implementation timelines within this Accessibility Plan and Feedback Process, are noted below. The section includes initiatives for the following areas: Information and Communication Technologies (ICT), Information and Communication (other than ICT), Design and Delivery of Programs and Services, Built Environment, and Training.

## Utilisation des avis exprimés

Les avis exprimés ont permis de modifier plusieurs objectifs et d'en ajouter, voir ci-dessous les délais de mise en œuvre. Il s'agit notamment d'initiatives dans les domaines suivants : technologies de l'information et de la communication (TIC), information et communication (autres que les TIC), conception et prestation de programmes et de services, environnement bâti, formation.

ACCESSIBILITY GOAL / OBJECTIF EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ	TARGET COMPLETION DATE / DATE D'ACHÈVEMENT CIBLÉE
<p>Ensure that the planning schedule for preparation of public documents includes time to review accessibility of content (for example, annual reports).</p> <p>Veiller à ce que le calendrier relatif à la préparation des documents destinés au public prévoit l'examen de l'accessibilité du contenu (p. ex., rapports annuels).</p>	<p>September 2024</p> <p>Septembre 2024</p>
<p>Review the accessibility of the Airport Public Address (PA), sound, Flight Information Display System (FIDS), and digital display systems to ensure that both audible and text announcements and information are clear.</p> <p>Revoir l'accessibilité du système de sonorisation, du système sonore, du système d'affichage des renseignements sur les vols et du système d'affichage numérique pour s'assurer que les annonces et les informations sonores et textuelles sont claires.</p>	<p>March 2025</p> <p>Mars 2025</p>

ACCESSIBILITY GOAL / OBJECTIF EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ	TARGET COMPLETION DATE / DATE D'ACHÈVEMENT CIBLÉE
<p>Review the content, frequency, volume, and clarity of pre-recorded and automated announcements, to identify accessibility barriers.</p> <p>Revoir le contenu, la fréquence, le volume et la clarté des annonces préenregistrées et automatisées afin de déterminer les obstacles à l'accessibilité.</p>	<p>March 2025</p> <p>Mars 2025</p>
<p>Increase marketing and promotion efforts to help raise awareness of accessible services, features, and facilities available at the Airport. Include a review of signage, Accessibility website page information, and employee training regarding communication of Airport accessibility services (for example, expedited Security line access, availability of an accessible Quiet Room, animal relief areas, availability of Airport tours, upon request).</p> <p>Accroître les efforts de promotion pour faire connaître les services, caractéristiques et installations accessibles à l'Aéroport. Revoir la signalétique, le contenu de la page Accessibilité du site Web ainsi que la formation des employés sur la communication des services d'accessibilité (p. ex., accès plus rapide à la file d'attente à la sécurité, salle de recueillement accessible, aires de soulagement pour animaux de compagnie, visite de l'aéroport sur demande)</p>	<p>March 2025 and Ongoing</p> <p>Mars 2025 et travail continu</p>
<p>Develop SJIAA scent-free initiatives and procedures where possible (for example, SJIAA Scent-Free Policy, guidelines for contracted cleaning services to use scent-free products).</p> <p>Créer des initiatives et des procédures liées aux produits sans parfum, si possible (p. ex., politique pour un milieu de travail sans parfum, lignes directrices relatives aux services de nettoyage sous contrat avec des produits sans parfum).</p>	<p>June 2025</p> <p>Juin 2025</p>

ACCESSIBILITY GOAL / OBJECTIF EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ	TARGET COMPLETION DATE / DATE D'ACHÈVEMENT CIBLÉE
<p>Review and consider options for Airport-wide systems for travellers and visitors who are d/ Deaf or hard of hearing (for example, sign language announcements, notification methods for flight information changes, Canadian Video Relay Services).</p> <p>Envisager certaines options générales pour les personnes sourdes ou malentendantes (p. ex., annonces en langue des signes, annonce des changements liés aux renseignements sur les vols à l'aide de différents moyens, Services de relais vidéo).</p>	<p>December 2025</p> <p>Décembre 2025</p>
<p>Review and improve wayfinding and signage to create a more accessible experience when navigating the Airport environment. Include a review of entrance and exit signage to and from Airport from main roads.</p> <p>Améliorer l'orientation et la signalétique pour offrir une expérience plus accessible à l'Aéroport. Revoir les panneaux aux entrées et aux sorties de l'Aéroport depuis les routes principales.</p>	<p>December 2025</p> <p>Décembre 2025</p>
<p>Where public spaces have been identified as a potential hazard, ensure that Tactile Attention Indicators (TAIs) are installed.</p> <p>Installer des indicateurs tactiles dans les endroits présentant des risques.</p>	<p>Ongoing, when relevant areas are new or redeveloped</p> <p>Travail continu, dans certaines zones nouvelles ou réaménagées</p>
<p>Review Airport terminal seating to ensure that designated accessible seating options, with accessible transfer area, are available. Seating area review will include public areas, seating at Airport boarding gates, areas located near personnel, and seating within view of announcement screens.</p> <p>S'assurer que l'aérogare comporte des sièges accessibles désignés ainsi qu'une zone de transfert accessible. Il s'agit des sièges dans les espaces publics et aux portes d'embarquement, dans les aires proches du personnel ainsi qu'à proximité des écrans</p>	<p>September 2024</p> <p>Septembre 2024</p>

ACCESSIBILITY GOAL / OBJECTIF EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ	TARGET COMPLETION DATE / DATE D'ACHÈVEMENT CIBLÉE
<p>Ensure that all planning and development priorities incorporate accessible counters (including requirements for tenants, such as car rental agency and food service counters).</p> <p>Veiller à ce que les priorités de planification et d'aménagement portent notamment sur les comptoirs accessibles (p. ex., exigences pour les locataires, comme les agences de location de voitures et les comptoirs de restauration).</p>	<p>Ongoing</p> <p>Travail continu</p>
<p>Ensure that Airport employees and contracted maintenance and security team members are aware of the need to identify, remove, and prevent temporary accessibility barriers (to maintain safe, clean, and organized physical spaces).</p> <p>Veiller à ce que le personnel de l'Aéroport et les équipes d'entretien et de sécurité sous contrat sachent qu'il faut déterminer, supprimer et prévenir les obstacles temporaires à l'accessibilité (entretien d'espaces physiques sûrs, propres et bien organisés).</p>	<p>Ongoing</p> <p>Travail continu</p>
<p>Collaborate with local disability organizations, accessibility organizations, and individuals with lived experience to increase employee awareness and understanding of legislative requirements, Airport policies and procedures, and impact of identifying, removing, and preventing accessibility barriers.</p> <p>Collaborer avec des organisations locales de personnes handicapées, des organismes de défense de l'accessibilité et des personnes ayant une expérience réelle des obstacles à l'accessibilité pour mieux informer les employés au sujet des exigences de la loi, des politiques et procédures de l'Aéroport, ainsi que des avantages liés à la suppression et à la prévention des obstacles à l'accessibilité.</p>	<p>Ongoing</p> <p>Travail continu</p>



Where to find  
Airport Accessibility  
Policies, Plans, and  
Procedures

/

Où trouver les  
politiques, plans  
et procédures de  
l'Aéroport en matière  
d'accessibilité



# Where to find Airport Accessibility Policies, Plans, and Procedures

Airport accessibility policies, plans, and procedures are available on the SJIAA website's **Accessibility page**.

For more information on Airport accessibility services or to request accessibility policies, plans, or procedures in an alternate format, email us at **accessibility@stjohnsairport.com** or call us at 709-758-8582 (direct) or 866-758-8581, extension 1 (toll-free). The Airport will make every effort to provide these documents in an alternate format, upon request.

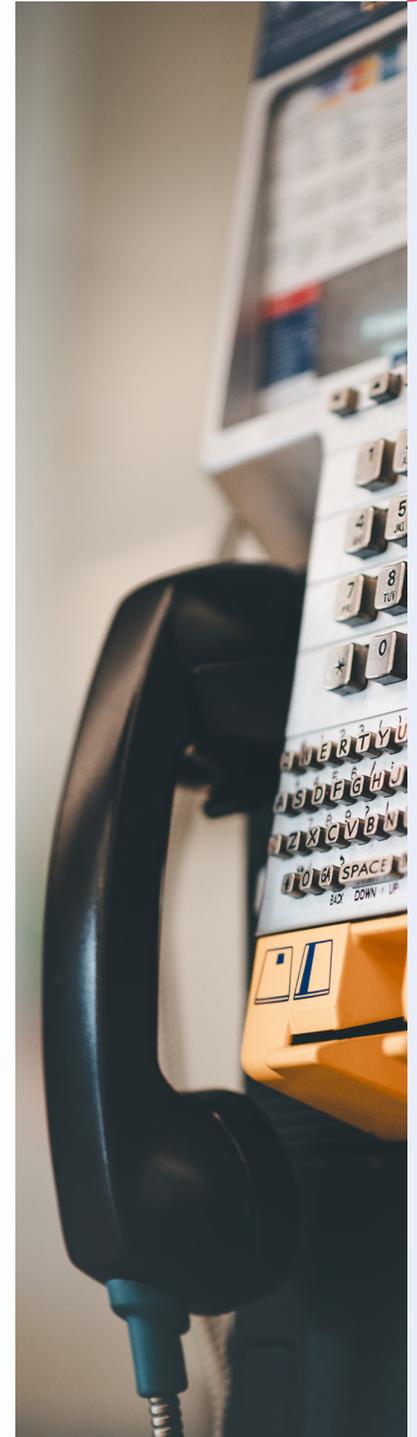
Alternate print, large print, plain text, and electronic formats for most documents can be provided within 20 days of a request. Requests for braille or audio format for content may require longer to arrange, however information will be provided in as timely a manner as possible.

## Où trouver les politiques, plans et procédures de l'Aéroport en matière d'accessibilité

Les politiques, plans et procédures en matière d'accessibilité peuvent être consultés sur la page **Accessibilité** du site Web de l'Aéroport.

Pour en savoir plus sur les services liés à l'accessibilité ou demander les politiques, plans ou procédures d'accessibilité dans un autre format, envoyez-nous un courriel à **accessibility@stjohnsairport.com** ou composez le 709-758-8582 (ligne directe) ou le 866-758-8581, poste 1 (sans frais). L'Aéroport fera tout son possible pour fournir ces documents dans un autre format.

Pour la plupart des documents, des formats substitués, en gros caractères, en texte clair et électronique peuvent être fournis dans les 20 jours suivant la demande. Pour les contenus en braille ou en format audio, le délai peut être plus long, mais les renseignements seront fournis le plus rapidement possible.





Contact Us  
/ Nous joindre





## Contact Us

### Mailing Address

Chair, Accessibility Committee  
St. John's International  
Airport Authority  
Box 1, Airport Terminal Building  
100 World Parkway  
St. John's, NL A1A 5T2

### Email

[accessibility@stjohnsairport.com](mailto:accessibility@stjohnsairport.com)

### Phone

Direct: 709-758-8582  
Toll free: 866-758-8581, extension 1

---

## Nous joindre

### Adresse postale

Président, Comité sur l'accessibilité  
Administration de l'Aéroport international de St. John's  
Case 1, Airport Terminal Building  
100, World Parkway  
St. John's (T.-N.-L.) A1A 5T2

### Courriel

[accessibility@stjohnsairport.com](mailto:accessibility@stjohnsairport.com)

### Téléphone

Ligne directe : 709-758-8582  
Numéro sans frais : 866-758-8581, poste 1



# Glossary / Définitions



# Glossary

**Accessible:** products, services, facilities, or environments that can be accessed, used by, or understood by all persons, including those with disabilities

**Assistive Devices:** any device used to assist persons with disabilities, including:

- Mobility assistive devices, such as a cane, walker, wheelchair, electric scooter, or similar device used to assist with mobility;
- Communication devices, such as a hearing device, laptop computer, communication board, or similar device used to assist with communication; and
- Medical devices, such as a personal oxygen tank or similar device used to assist with medical requirements of a disability.

**Barrier:** anything that prevents a person with a disability from fully participating in all aspects of society because of their disability, including physical, architectural, information or communications, attitudinal, technological, or systemic policies or practices

**Airport Partner, Contractor, Vendor:** an organization or individual with an agreement in place with the SJIAA to provide services at the Airport or on behalf of the Airport

**Disability:** any impairment, including a physical, mental, intellectual, cognitive, learning, communication, or sensory impairment — or a functional limitation — whether permanent, temporary, or episodic in nature, or evident or not, that, in interaction with a barrier, hinders a person's full and equal participation in society

**Information:** includes data, facts and knowledge that exists in any format, including text, audio, images, digital or print, and that conveys meaning.

**Kiosk:** a self-service kiosk is an interactive electronic terminal that can be used to provide information, products, or services. Accessible kiosks must meet the requirements of the National Standard of Canada CAN/CSA-B651.2-07 (R2017) Accessible design for self-service interactive devices.

**Service Animal:** an animal is a service animal for a person with a disability if:

- a. The animal can be readily identified as one that is being used by the person for reasons relating to the person's disability, because of visual indicators such as an identifying vest or harness worn by the animal; or
- b. The person provides documentation from a regulated health professional confirming that the person requires the animal for reasons relating to a disability.

**Support Person:** in relation to a person with a disability, a support person is any person who accompanies a person with a disability in order to help with communication, mobility, personal care, or medical needs or with access to goods, services, or facilities.



# Définitions

**Accessible :** Produits, services, installations ou environnements accessibles, utilisés ou compris par toutes les personnes, y compris les personnes handicapées.

**Animal d'assistance :** Un animal remplit le rôle d'animal d'assistance :

- a. s'il est possible de facilement déterminer que la personne s'en sert pour des raisons liées à son handicap, à partir d'indicateurs visuels comme un gilet ou un harnais;
- b. si la personne fournit des documents signés par un professionnel de la santé autorisé confirmant qu'elle a besoin d'un animal d'assistance en raison de son handicap.

**Appareils fonctionnels :** Appareils utilisés pour aider les personnes handicapées, notamment :

- aides à la mobilité, p. ex. cannes, déambulateurs, fauteuils roulants, scooters électriques et appareils similaires;
- appareils de communication, p. ex., appareils auditifs, ordinateurs portables, tableaux de communication et appareils similaires;
- dispositifs médicaux, p. ex. réservoir d'oxygène ou dispositif nécessaire aux exigences médicales d'un handicap.

**Borne :** Borne libre-service interactive pouvant servir à fournir des informations, des produits ou des services. Les bornes accessibles doivent répondre aux exigences de la norme CAN/CSA-B651.2-07 (R2017) Conception accessible des dispositifs interactifs libre-service.

**Handicap :** Déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société.

**Information :** Données, faits et connaissances fournis sous tous formats : texte, audio, images, format numérique ou imprimé.

**Obstacle :** Toute chose qui empêche une personne de participer pleinement à toutes les facettes de la société. S'entend notamment d'un obstacle physique ou architectural, d'un obstacle lié à la communication ou à l'accès à l'information, d'un obstacle comportemental, économique ou technologique, d'une politique ou d'une pratique.

**Partenaire, entrepreneur, fournisseur :** Organisation ou individu ayant conclu un contrat avec l'Administration de l'Aéroport international de St. John's pour fournir des services à l'aéroport ou au nom de l'aéroport.

**Personne de soutien :** Individu accompagnant une personne handicapée afin de l'aider à communiquer, à se déplacer, à obtenir des soins, à répondre à des besoins médicaux ou à accéder à des biens, des services ou des installations.



3.8m ↑ 3.8m

STOP  
ARRÊT





**ST. JOHN'S**  
*International Airport Authority*