



Administration de l'aéroport international d'Ottawa

Plan d'accessibilité **Rapport d'étape - Année 2**

1^{er} juin 2025

Table des matières

Généralités	3
Adresse postale	3
Courriel	3
Téléphone.....	3
Objectifs	4
<i>Technologie de l'information et des communications (TIC)</i>	4
<i>Informations et communications (autres que la TIC)</i>	5
<i>Approvisionnement en biens, en services et en installations</i>	8
<i>Conception et prestation des services ainsi que l'exécution des programmes</i>	8
<i>Transport</i>	11
<i>Environnement bâti</i>	12
<i>Emploi</i>	14
<i>Formation</i>	15
Dispositions des règlements de l'OTC en matière d'accessibilité	17
Consultations	17
Notre processus et nos activités	18
Les points suivants ont été soulevés au cours de chaque séance de consultation	18
Questions posées	19
Retour d'information et commentaires.....	20

Généralités

Dans le cadre de son engagement à respecter ses obligations en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) et du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH), ainsi que dans le cadre de son objectif visant à rehausser l'accessibilité de son organisation, l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa (« Administration ») a élaboré le présent Plan d'accessibilité. L'Administration a également priorisé l'accessibilité de ses installations en tant qu'un volet important de son plan lié aux facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG).

Dans le but de développer le présent Plan d'accessibilité, ainsi que de cerner les obstacles et les objectifs en matière d'accessibilité, l'Administration a consulté plusieurs membres du personnel et d'autres parties prenantes, y compris les personnes qui doivent composer avec une incapacité ou plusieurs incapacités.

Le Plan d'accessibilité et les renseignements complémentaires sur les services d'accessibilité de l'Administration, y compris le formulaire de rétroaction sur l'accessibilité, sont offerts en ligne à l'adresse <https://www.yow.ca/fr/accessibilite>.

Veillez communiquer avec l'Administration par la poste, par courriel ou par téléphone pour :

- demander un format substitut :
 - du Plan d'accessibilité;
 - de la description du processus de rétroaction; ou
 - du Rapport d'étape;
- faire part de vos commentaires sur le Plan d'accessibilité ou le Rapport d'étape; ou
- demander une mesure d'adaptation.

La directrice de l'Expérience passager de l'Administration gère les demandes et les problèmes du public voyageur liés à l'accessibilité à YOW et est la personne désignée pour recevoir les commentaires au nom de l'Administration.

Adresse postale

Sandra Alvarez
Directrice, Expérience passager
Administration de l'aéroport international d'Ottawa
1000, privé Airport Parkway, Bureau 2500
Ottawa (Ontario) K1V 9B4

Courriel

accessibilité@yow.ca

Téléphone

[613-248-2025](tel:613-248-2025)

Objectifs

Technologie de l'information et des communications (TIC)

Progrès d'objectif		Date d'achèvement prévue
ICT 1	Le projet de modernisation des TI mettra en œuvre un nouveau SharePoint qui comprendra un élément d'accessibilité pour le contenu dans des formats accessibles.	décembre 2026
ICT 2	Publication de la politique et du Plan d'accessibilité.	complété juin 2023
ICT 3	<p>Le nouveau site web a été lancé et répond au niveau de conformité WCAG 2.0 niveau AA. Il s'appuie également sur les recommandations clés des niveaux 2.1 et 2.2, offrant une meilleure prise en compte de l'accessibilité sur les appareils tactiles.</p> <p>Une fois le site web lancé, nous avons identifié quelques composants qui n'étaient pas dans le champ d'application mais que nous voulions intégrer, et nous avons donc développé un nouveau champ d'application pour une phase.</p> <p>L'Administration procédera à un audit d'accessibilité par une tierce partie une fois la phase 2 terminée.</p>	<p>complété septembre 2024</p> <p>printemps 2025</p> <p>été 2025</p>
ICT 4	<p>Le temps nécessaire pour rendre les produits livrables accessibles est intégré dans la planification du projet.</p> <p>Les fichiers PDF des trois publications de la société 2024 (rapport annuel, rapport ESG et rapport sur le travail forcé) comprennent un texte Alt pour les images, des descriptions de graphiques, des en-têtes codés, une pagination et un contraste suffisant, et sont conçus pour être lus dans un ordre logique par les lecteurs d'écran.</p>	<p>de façon continue</p> <p>complété mai 2025</p>
ICT 5	<p>Retrait de TI en tant que responsable</p> <p>Informations publiées sur notre blog interne destiné au personnel. Le personnel devrait s'adresser à l'équipe des Communications et affaires publiques.</p>	complété mai 2024
ICT 6	L'exigence d'accessibilité doit être incluse dans les SaaS (logiciels en tant que service). Des politiques de gestion de l'information doivent être mises en place pour enregistrer, contrôler et suivre les demandes d'accessibilité liées aux technologies de l'information, ce qui permet d'établir un ordre de priorité pour ces demandes, de planifier le budget et d'établir des rapports efficaces à l'avenir.	complété juin 2024, de façon continue

Progrès d'objectif		Date d'achèvement prévue
ICT 7	<p>L'équipe Communications travaille avec des tiers pour se conformer.</p> <p>Les vidéos créées en 2024-2025 (recrutement, énoncé d'objet et présentations) sont sous-titrées.</p>	<p>de façon continue</p> <p>complété 2024-2025</p>
ICT 8	L'équipe Communications travaille avec des tiers pour se conformer. Il s'agit d'une pratique constante pour le contenu de l'Administration créé à l'interne.	de façon continue
ICT 9	Après un examen interne, TI a confirmé qu'il serait préférable de confier cet examen à un auditeur spécialisé dans l'accessibilité. TI engagera une tierce partie pour l'audit. Aucun progrès à signaler.	juin 2025
ICT 10	Au total, huit écrans d'affichage des informations de vol (FIDS) à hauteur des yeux ont été installés dans l'aire d'embarquement Canada/International et transfrontalier. Ils améliorent la lisibilité des informations sur les vols grâce à une police de caractères de grande taille et à un contraste élevé entre le texte et l'arrière-plan. Nous avons supprimé les informations inutiles et réduit le nombre de vols affichés pour faire de la place au texte de plus grande taille. Une tierce partie (Accessibility Simplified) a confirmé qu'ils répondent aux exigences d'accessibilité pour une gamme complète d'utilisateurs, ainsi qu'aux exigences de la norme CSA B651, conformément à l'article 222 de l'ATPDR.	complété janvier 2024
ICT 11	<p>Retrait de TI en tant que responsable et ajout d'Expansion commerciale qui supervise les relations avec les locataires et l'expérience passager.</p> <p>Les annonces publiques préenregistrées de l'Administration ont été traduites en ASL et LSQ, avec des sous-titres, pour être affichées sous forme de vidéos sur des moniteurs désignés dans l'aérogare lorsqu'elles sont déclenchées par un événement applicable.</p> <p>Une première discussion est prévue entre l'Expansion commerciale et les lignes aériennes.</p>	<p>complété mai 2025</p> <p>juin 2025</p> <p>été 2025</p>

Informations et communications (autres que la TIC)

	Progrès d'objectif	Date d'achèvement prévue
IC1	<p>Déclaration publiée sur la page web Accessibilité et sur le blog interne pour le personnel.</p> <p>Retrait de TI en tant que responsable.</p> <p>Il sera envisagé d'inclure la déclaration d'engagement de l'Administration en matière d'accessibilité dans le cadre de la formation initiale.</p>	<p>complété juin 2023</p> <p>complété mai 2024</p> <p>été 2025</p>
IC2	<p>Réémission du Plan de sécurité incendie et d'évacuation qui comprend des procédures d'évacuation pour les personnes ayant besoin d'une assistance spéciale.</p> <p>Le Plan d'intervention pour les soins aux passagers et le Plan d'urgence de l'aéroport font l'objet d'un examen annuel et ont tous deux été réédités en mars 2024.</p> <p>La police de caractères de tous les documents de gestion des urgences a été remplacée par Arial 12 pt.</p> <p>Retrait de Santé et sécurité en tant que responsable.</p>	<p>complété octobre 2024</p> <p>complété octobre 2024</p> <p>complété mars 2024</p> <p>complété mai 2025</p>
IC3	<p>Les consultants de Normandin Beaudry ont réalisé une évaluation de la maturité ADEI sur la base de quatre thèmes prédéterminés et de 36 critères afin d'évaluer nos initiatives actuelles, d'identifier les domaines à améliorer et de définir les prochaines étapes nécessaires pour atteindre un niveau de maturité plus élevé.</p>	<p>complété novembre 2024</p>
IC4	<p>La directrice, Expérience passager a fait un suivi de tous les responsables afin d'enregistrer les mises à jour des objectifs pour le Rapport d'étape prévu le 1^{er} juin 2025.</p>	<p>février à avril 2025</p>
IC5	<p>Quatre mises à jour ont été effectuées depuis la publication du Plan d'accessibilité le 1^{er} juin 2023. Les versions mises à jour ont été publiées sur yow.ca et les organismes de réglementation ont été informés.</p> <p>Changé les responsables de Ressources humaines/Haute direction à Communications et affaires publiques.</p>	<p>complété</p> <ul style="list-style-type: none"> • 30 nov 2023 • 6 déc 2023 • 1^{er} juin 2024 • 1^{er} juin 2025 <p>complété mai 2025</p>
IC6	<p>Changé le responsable de la haute direction à Communications et affaires publiques.</p> <p>Date limite pour le Rapport d'étape - Année 1 :</p>	<p>complété mai 2024</p> <p>complété le 31 mai 2024</p>

	Progrès d'objectif	Date d'achèvement prévue
	<p>1er juin 2024. La publication et la notification seront effectuées avant la fin du jour ouvrable du 31 mai 2024.</p> <p>Date limite pour le Rapport d'étape - Année 2 : 1er juin 2025. La publication et la notification seront effectuées avant la fin du jour ouvrable du 31 mai 2025.</p>	<p>complété le 31 mai 2025</p>
IC7	<p>Publication de l'information sur le programme Tournesol pendant la semaine internationale des personnes handicapées sur les médias sociaux et sur le blog interne pour le personnel.</p> <p>Publication sur les médias sociaux dans le cadre de la campagne « Conseils de voyage pendant les Fêtes ».</p> <p>Promotion du programme Tournesol sur un panneau numérique dans l'aéroport.</p> <p>Sensibilisation au programme Tournesol à YOW lors de la Journée mondiale de sensibilisation à l'autisme en demandant à certains membres du personnel de l'Administration et des partenaires de l'aéroport de porter la lanière de soutien Tournesol pour la journée et publier les photos sur LinkedIn et Facebook.</p> <p>Promotion du lancement de la vidéo créée en collaboration avec le CHEO pour les enfants atteints de neurodivergence sur LinkedIn et Facebook.</p> <p>Annoncé que YOW était désormais un partenaire d'accès Aira par le biais des médias sociaux pendant la semaine des handicaps invisibles.</p>	<p>complété octobre 2023, 2024</p> <p>complété décembre 2023</p> <p>complété octobre 2023, de façon continue</p> <p>complété le 2 avril 2024, 2025</p> <p>complété février 2025</p> <p>complété octobre 2024</p>
IC8	<p>Ajout du numéro de téléphone pour l'assistance à l'accessibilité sur demande sur la page Accessibilité.</p> <p>Publié sur Facebook, X, LinkedIn dans le cadre de la Semaine nationale de l'accessibilité: « Si vous avez une mobilité réduite et que vous avez besoin d'aide pour vous rendre de la bordure à l'aéroport, ou vice-versa, nous pouvons vous aider 24/7! Composez le 613-248-2025 pour demander de l'aide. Pour de plus amples renseignements ou pour connaître les services offerts à YOW</p>	<p>complété juin 2023</p> <p>complété mai 2024, 2025</p>

	Progrès d'objectif	Date d'achèvement prévue
	pour les personnes ayant un handicap, visitez le www.yow.ca/fr/accessibilite . »	

Approvisionnement en biens, en services et en installations

	Progrès d'objectif	Date d'achèvement prévue
P1	Intégration de nouveau langage dans les documents de demande de propositions, d'appel d'offres et de demande de prix et dans le modèle d'accord qui en résulte.	complété mars 2024
P2	Le formulaire d'approvisionnement a été modifié pour tenir compte des questions d'accessibilité.	complété février 2024
P3	Aucune autre mise à jour n'est à signaler.	de façon continue
P4	Mise à jour de la formulation originale de l'objectif qui était : « Examiner les accords d'approvisionnement et les clauses d'accessibilité pour les fournisseurs tiers concernant la fourniture de services, de biens et d'installations accessibles. Dans la mesure du possible, veiller à ce que des exigences spécifiques en matière d'accessibilité soient incluses dans les appels d'offres et les accords (par exemple, WCAG 2.1 AA pour les informations numériques, le code du bâtiment et les normes relatives à l'environnement bâti, les normes pour les kiosques et la formation à la LAPHO pour les personnes travaillant en Ontario). »	complété mai 2024

Conception et prestation des services ainsi que l'exécution des programmes

	Progrès d'objectif	Date d'achèvement prévue
DD1	TI a indiqué que la nouvelle version d'Office 365 devrait être déployée en juin 2025. Il sera alors possible d'intégrer des modèles accessibles dans le logiciel.	juin 2025
	Ajout des Ressources humaines en tant que responsable	complété mai 2025
	La gestionnaire, Apprentissage et perfectionnement,	été 2025

	Progrès d'objectif	Date d'achèvement prévue
	étudiera les possibilités de formation pour le personnel sur la création de documents accessibles.	
DD2	Ajout des Communications et affaires publiques en tant que responsable.	complété mai 2025
DD3	<p>Message rédigé en collaboration avec les RH et publié sur Facebook et LinkedIn :</p> <p>« L'Administration de l'aéroport reconnaît l'importance de l'équité en matière d'emploi et s'efforce de créer une culture qui célèbre les capacités uniques de chaque personne et la diversité de la population canadienne! Consultez nos offres d'emploi - nous encourageons les personnes candidates ayant des capacités différentes à postuler! »</p> <p>Ajout d'Expansion commerciale en tant que responsable</p>	<p>complété mai 2024</p> <p>complété mai 2025</p>
DD4	<p>Retrait de TI en tant que responsable</p> <p>Mise à jour des informations au besoin.</p> <p>Retrait du langage basé sur le déficit</p> <ul style="list-style-type: none"> • déficience → handicap • les personnes ayant une déficience auditive → les personnes s/Sourdes ou malentendantes • les personnes ayant une déficience visuelle → les personnes aveugles ou malvoyantes • Si vous avez un handicap ou si vous ne pouvez pas remplir le formulaire en ligne → Si vous êtes une personne avec un handicap et que vous avez besoin d'une mesure alternative pour accéder ou utiliser le formulaire en ligne • Les autobus qui peuvent accommoder les fauteuils roulants → Les autobus qui peuvent accommoder les personnes qui utilisent les fauteuils roulants. <p>Intégration de la vidéo du CHEO sur la page Accessibilité dès son lancement.</p> <p>Inclusion d'informations sur la page Accessibilité sur l'application Aira lors de son lancement à YOW.</p> <p>Engagé MappedIn, une société de technologie, pour développer une carte interactive de l'aéroport avec les installations</p>	<p>complété mai 2024</p> <p>de façon continue</p> <p>complété mai 2024</p> <p>complété mars 2025</p> <p>complété octobre 2024</p> <p>complété mars 2025</p>

	Progrès d'objectif	Date d'achèvement prévue
	<p>accessibles de l'aérogare, les places de stationnement et les itinéraires accessibles.</p> <p>Compartimenté les informations à l'aide d'accordéons sur la page d'accessibilité du nouveau site web en fonction des commentaires reçus lors des consultations de l'année dernière.</p>	<p>complété septembre 2024</p>
DD5	<p>La question de l'accessibilité, y compris les engagements de l'Administration dans le Plan d'accessibilité, est un point permanent des réunions de gestion mensuelles.</p> <p>Le rapport d'audit Skytrax World Airport Star Rating comprend un examen et des recommandations pour les passagers avec mobilité réduite (PRM).</p>	<p>de façon continue</p> <p>complété novembre 2023</p>
DD6	<p>Un comité DEI interfonctionnel composé de membres de la direction et du personnel a été créé pour soutenir la DEI au sein de notre organisation.</p> <p>Le comité DEI a revu son mandat et a élaboré une politique de DEI à l'intention du personnel.</p> <p>Un plan de travail de DEI a été élaboré à la suite de consultations professionnelles en mai 2024.</p> <p>Le comité consultatif sur l'accessibilité et le comité DEI ont fusionné pour former le comité ADE&I.</p> <p>Le comité ADE&I se réunira à tous les mois.</p> <p>L'appel d'offres pour une rénovation accessible à tous dans le CCOA est en cours (conçue pour accueillir une personne utilisant un fauteuil roulant ou d'autres dispositifs de mobilité).</p>	<p>complété novembre 2023</p> <p>complété décembre 2023</p> <p>complété été 2024</p> <p>complété juin 2024</p> <p>de façon continue</p> <p>été 2025</p>
DD7	<p>Collaboration avec le CHEO, l'ACSTA et le CNRC pour développer une vidéo étape par étape de l'expérience aéroportuaire pour les enfants atteints de neurodivergence et leurs familles.</p>	<p>complété mars 2025</p>
DD8	<p>Ajout de l'Expansion commerciale en tant que responsable.</p> <p>L'Administration a adhéré au programme Tournesol.</p> <p>Formation des partenaires de l'aérogare en contact avec le public. (Ces employeurs incluront la formation dans leur formation initiale.)</p>	<p>complété mai 2024</p> <p>complété août 2023</p> <p>complété octobre 2023</p>

	Progrès d'objectif	Date d'achèvement prévue
	<p>L'Administration a inclus un aperçu du programme lors de la formation initiale.</p> <p>Trois vidéos de formation ont été ajoutées à HRDownloads pour le personnel de l'Administration; le personnel est dans l'obligation de les visionner. Ces vidéos sont incluses dans les modules de formation obligatoires destinés au nouveau personnel.</p> <p>La directrice, Expérience passager, a organisé une session sur le programme Tournesol pour le personnel pendant la semaine de la sécurité des aéroports canadiens.</p>	<p>complété novembre 2023</p> <p>complété avril 2024</p> <p>complété septembre 2024</p>
DD9	<p>Examen effectué.</p> <p>La décision a été prise de devenir un partenaire d'accès Aira. Lancement du service à YOW.</p> <p>Changé le responsable de Normes applicables aux installations à Expansion commerciale.</p>	<p>complété avril 2024</p> <p>complété octobre 2024</p> <p>complété mai 2025</p>

Transport

	Progrès d'objectif	Date d'achèvement prévue
TP1	<p>Phase 1 - Réaliser une étude sur le stationnement des VE afin de déterminer où et quand l'Administration devrait procéder à l'expansion du stationnement, sans tenir compte des stations de véhicules électriques.</p> <p>Phase 2 - Installer 16 chargeurs de VE dans le stationnement O3, uniquement pour les véhicules de la flotte de l'Administration.</p> <p>Phase 3 - Amélioration de la source d'alimentation dans le Stationnement étagé (P1).</p> <p>Phase 4 - Installation de chargeurs rapides à courant continu à usage public et commercial près du Stationnement pour utilisateurs de cellulaires. En attente d'une pièce électrique et de documents contractuels pour l'activation.</p>	<p>complété février 2024</p> <p>complété mai 2024</p> <p>décembre 2025</p> <p>septembre 2025</p>

	Progrès d'objectif	Date d'achèvement prévue
	<p>Phase 5 - Une fois la mise à niveau de la source d'alimentation dans le Stationnement étagé (P1) achevée, nous étendrons l'empreinte des VE dans le Stationnement étagé, en veillant à ce que l'accessibilité soit prise en compte et à ce que les normes soient respectées.</p> <p>Phase 6 - L'étude est terminée. L'intégration des chargeurs de VE dans de nouveaux emplacements pour le stationnement du personnel et le Stationnement de longue durée (P4) ne se fera que dans quelques années, et nous veillerons alors à ce que l'accessibilité soit prise en compte et que les normes soient respectées.</p>	<p>2026</p> <p>2026 et au-delà</p>
TP2	Installation de modules de vocalisation active dans les kiosques de paiement du stationnement et ajout d'éléments de signalisation tactile aux kiosques.	complété juillet 2024

Environnement bâti

	Progrès d'objectif	Date d'achèvement prévue
BE1	<p>Engagement d'ajouter l'accessibilité dans les inspections périodiques de santé et de sécurité des zones afin d'intégrer les normes d'accessibilité pour la signalisation et l'orientation.</p> <p>Un budget a été alloué aux projets de signalisation et d'orientation afin d'inclure les normes d'accessibilité.</p>	<p>complété février 2024</p> <p>Initialement pour le budget 2024, maintenant de façon continue</p>
BE2	Vérification mensuelle des services de relais téléphonique ATS destinés au public.	complété en 2023, 2024, 2025
BE3	<p>Mise à jour de la formulation originale de l'objectif qui était : « Ajouter des sièges accessibles comme halte-repos entre l'aérogare et le stationnement P4. »</p> <p>Vingt-huit (28) bancs ont été installés dans l'ensemble de l'aérogare.</p>	<p>complété mars 2024</p> <p>complété mars 2024</p> <p>complété</p>

	Progrès d'objectif	Date d'achèvement prévue
	Onze (11) bancs ont été installés entre l'aérogare et le Stationnement de longue durée/hauteur excessive (P4) pour servir d'aire de repos.	septembre 2024
BE4	Des indicateurs tactiles de direction et des indicateurs d'attention (dômes tronqués) ont été installés dans l'ensemble de la nouvelle station du TLR. Ils seront mis en place dès que l'occasion se présentera.	complété mars 2024 de façon continue
BE5	Correction du numéro de la norme. Changé de B651-22 à B651-23. Installation de rails le long des fenêtres en angle au Niveau 1, afin d'empêcher les gens de se cogner la tête sur les colonnes en « V ». <ul style="list-style-type: none"> ○ depuis les portes de l'extrémité nord jusqu'aux portes centrales ○ depuis les portes centrales jusqu'aux portes d'extrémité sud De nombreuses caractéristiques d'accessibilité intégrées dans les installations de restauration de l'Aire centrale. <ul style="list-style-type: none"> • Les normes CSA B651-23 ont été mises en œuvre dans les zones publiques : <ul style="list-style-type: none"> ○ des couleurs très contrastées entre le sol et les murs pour aider les personnes aveugles ou malvoyantes ○ de larges espaces entre les tables et les chaises pour que les personnes puissent manœuvrer facilement les dispositifs de mobilité ○ tables à différentes hauteurs pour accueillir des personnes qui utilisent différents types de fauteuils roulants ○ divers sièges pour les personnes qui utilisent un fauteuil roulant, afin d'offrir aux passagers la même expérience et les mêmes possibilités de s'asseoir ○ un carrelage antidérapant pour réduire le risque de glissade lorsque le sol est mouillé ○ des écrans d'affichage des informations de vol (FIDS) à hauteur des yeux, avec une police de caractères de grande taille, un contraste élevé entre le texte et l'arrière-plan et une police de caractères facile à lire • Les normes CSA B651-18 ont été utilisées pour les zones du personnel. 	complété mai 2024 complété décembre 2023 octobre 2024 complété octobre 2023 complété

	Progrès d'objectif	Date d'achèvement prévue
	Une paire d'écrans d'affichage des informations sur les bagages (BIDS) à hauteur d'yeux a été installée sur chacun des carrousels à bagages, soit un total de 10.	février 2025
BE6	Deux nouvelles rampes mobiles Aviramp ont été ajoutées à notre flotte. Les passagers qui embarquent/débarquent d'un avion stationné dans un poste de stationnement à distance (non adjacent à une passerelle d'embarquement) seront protégés des intempéries lorsqu'ils utiliseront cette rampe accessible. L'ajout des nouvelles rampes va enrichir et moderniser notre flotte alors que nous continuons à nous adapter aux besoins changeants de notre clientèle.	complété juin 2024
BE7	Une amélioration des toilettes à l'extrémité sud du Stationnement étagé est en cours et comprend une cabine sans obstacle, une cabine pour personnes à mobilité réduite, des barres d'appui et des appareils sanitaires sans contact. Un audit des portes de cabine de toilettes dans l'aérogare est en cours pour identifier celles qui n'ont pas d'indicateur d'utilisation. Les portes qui n'ont pas ce dispositif seront modernisées.	Fin 2025 Fin 2025
BE8	Un dispositif d'ouverture de porte accessible a été installé sur la porte du bureau de la PDG. Plusieurs autres portes d'accès aux services dans l'aérogare ont été identifiées pour l'installation de dispositifs accessibles afin d'améliorer les services d'accessibilité. Le plan de mise en œuvre est en cours.	complété avril 2025 été 2025

Emploi

	Progrès d'objectif	Date d'achèvement prévue
E1	Toutes les offres d'emploi comportent désormais le message suivant : « L'AAIO souscrit aux principes de l'équité en emploi et vise à se doter d'un effectif représentatif de la diversité de la population canadienne. Nous encourageons fortement les candidats et candidates à indiquer volontairement sur leur demande s'ils sont une personne handicapée, une personne autochtone ou un membre d'une minorité visible. »	complété juillet 2023
E2	Des discussions internes aux RH ont eu lieu. Les RH ont obtenu un devis d'une organisation et en obtiendront d'autres. Les RH recherchent le devis le plus compétitif pour répondre aux	2025

	Progrès d'objectif	Date d'achèvement prévue
	normes d'accessibilité et aux meilleures pratiques de l'Administration.	
E3	RH explore les options des services tiers qui représentent les demandeurs d'emploi handicapés.	2025
E4	Des bureaux assis-debout sont installés sur les postes de travail, à moins que le titulaire ne choisisse de ne pas le faire. Les RH ont décidé de travailler avec le membre du personnel dans le cadre d'un processus d'adaptation. Les RH enverront une lettre au membre du personnel pour leur demander de faire remplir un questionnaire médical (formulaire de capacité fonctionnelle) par un médecin afin d'y inclure les limitations, les restrictions et les capacités. Sur la base de ces informations, les RH travailleront avec le membre du personnel pour établir et mettre en œuvre un plan d'action.	de façon continue 2025
E5	Les responsables d'étage et les équipes d'intervention procèdent à un examen annuel. Les demandes de mesures d'adaptation et les plans individuels sont également examinés chaque année pour s'assurer qu'ils sont à jour. Retrait de Santé et sécurité en tant que responsable.	de façon continue complété mai 2025
E6	En attente de l'achèvement de l'objectif E2.	
E7	En attente de l'achèvement de l'objectif E2.	
E8	Formation reçue : <ul style="list-style-type: none"> • Biais inconscients (HRdownloads) • Sensibilité sur le lieu de travail (HRdownloads) • Diversité et inclusion (HRdownloads) • Formation aux premiers secours en santé mentale (Administration) • Formation DEI (Conseil canadien pour l'égalité) Adhésion : <ul style="list-style-type: none"> • Groupe de travail sur l'accessibilité du Conseil des aéroports du Canada (réunions trimestrielles) 	complété juin 2023 – mai 2024

Formation

	Progrès d'objectif	Date d'achèvement prévue
TN1	<p>En attente d'attendre du déploiement du nouvel Office 365. Il sera alors possible d'intégrer des modèles accessibles dans le logiciel.</p> <p>Ajout de Ressources humaines en tant que responsable.</p> <p>La gestionnaire, apprentissage et perfectionnement étudiera les possibilités de former le personnel à la création de documents accessibles.</p>	<p>juin 2025</p> <p>complété mai 2025</p> <p>été 2025</p>
TN2	<p>Une formation a été offerte aux directeurs délégués, aux intervenants principaux des opérations et aux premiers intervenants des opérations au sein du CCOA.</p>	<p>complété 2023; de façon continue pour le nouveau personnel du CCOA</p>
TN3	<p>Formation obligatoire de 2 jours pour les pompiers de l'Aéroport et le personnel du CCOA.</p> <p>Trois sessions de formation facultatives d'une journée ont été proposées à tous les autres membres du personnel.</p> <p>Une session de formation facultative d'une journée a été proposée à tous les autres membres du personnel.</p> <p>Changé les responsables de Service des incendies de l'aéroport, CCOA à Ressources humaines.</p>	<p>complété mai 2024, de façon continue pour le nouveau personnel</p> <p>complété avril 2024</p> <p>complété décembre 2024</p> <p>complété mai 2025</p>
TN4	<p>Tous les membres du Conseil d'administration et du personnel ont participé à la formation sur la diversité, d'équité et d'inclusion (DEI) dispensée par le Conseil canadien pour l'égalité, en deux phases.</p> <p>La formation DEI fait désormais partie du processus d'orientation.</p> <p>Une formation de remise à niveau de la formation DEI est prévue tous les 2 ou 3 ans.</p>	<p>complété juin/novembre 2023</p>

	Progrès d'objectif	Date d'achèvement prévue
TN5	A déployer.	2025
TN6	La directrice, Expérience passager a participé au Sommet national sur l'accessibilité du transport aérien organisé par le gouvernement du Canada.	complété 9 mai 2024
	La directrice, Expérience passager a participé au symposium conjoint OACI/ACI/IATA sur l'accessibilité dans l'aviation civile.	complété décembre 2024
	La directrice, Expérience passager a accepté le rôle de vice-présidente du groupe de travail sur l'accessibilité du Conseil des aéroports du Canada.	complété mai 2025

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

Les dispositions suivantes relatives à l'accessibilité de l'OTC s'appliquent à l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa (« Administration »).

Partie 1: Exigences applicables aux fournisseurs de services de transport

Partie 4: Exigences applicables aux exploitants de gares

L'Administration veille à ce que nous respections ou dépassions chacune de ces exigences en matière d'accessibilité.

Consultations

Lors de l'élaboration du présent Rapport d'étape sur l'accessibilité, nous avons mené activement des séances de consultation significatives auprès d'un public voyageur composé de personnes handicapées, d'organismes de défense et de services communautaires, de notre personnel ainsi que des partenaires du campus de l'Aéroport.

Nous nous engageons à poursuivre le dialogue avec nos parties prenantes afin de continuer à progresser vers un aéroport entièrement sans obstacle.

Nos séances de consultation, conçues de façon à être inclusives et accessibles, offraient diverses options telles que le sous-titrage, les traductions ainsi que l'interprétation en American Sign Language (ASL) pour que tout le monde puisse participer efficacement.

Notre processus et nos activités

Notre partenaire en matière d'accessibilité, O'Hara Aging + Accessibility, a organisé des séances de consultation percutantes d'une heure sur deux jours en avril 2025, en utilisant un format virtuel pour maximiser l'accessibilité et la participation.

Afin de promouvoir un environnement inclusif, nous avons donné aux personnes participantes la possibilité d'identifier les accommodements particuliers dont elles pourraient avoir besoin. Par conséquent, nous avons proposé des services tels que l'interprétation en ASL, le sous-titrage en direct, la description verbale d'images et la mise en place de matériel accessible. Cette approche a permis de répondre aux besoins des personnes participantes et d'entretenir une atmosphère positive permettant ainsi à chacune d'elles de s'impliquer pleinement.

Des séances de consultation ont eu lieu auprès des groupes suivants :

- Séance 1 – Consultation des partenaires du campus
- Séance 2 – Consultation du groupe consultatif ProHara
- Séance 3 – Consultation des parties prenantes

Au total, 430 personnes et organismes ont été invités à participer à nos trois séances de consultation organisées dans le cadre de l'élaboration du présent Rapport d'étape sur l'accessibilité.

Les points suivants ont été soulevés au cours de chaque séance de consultation

- Message de bienvenue
- Division des responsabilités
- En quoi consiste le Rapport d'étape sur l'accessibilité
- Sept principaux domaines d'intérêts
- Réalisations en matière d'accessibilité
- Commentaires
- Parcours passager et du personnel

Pour favoriser des commentaires constructifs, on a intégré, dans les séances de consultation, une carte qui illustre un parcours et qui met en évidence les points de service accessibles pour les passagers et passagères (Figure 1) ainsi que pour le personnel et les partenaires du campus (Figure 2). Cette approche a permis aux personnes participantes de s'impliquer activement puisqu'elles ont pu identifier les zones précises sur chacune des cartes où, selon leur expérience, elles s'étaient heurtées à des obstacles.

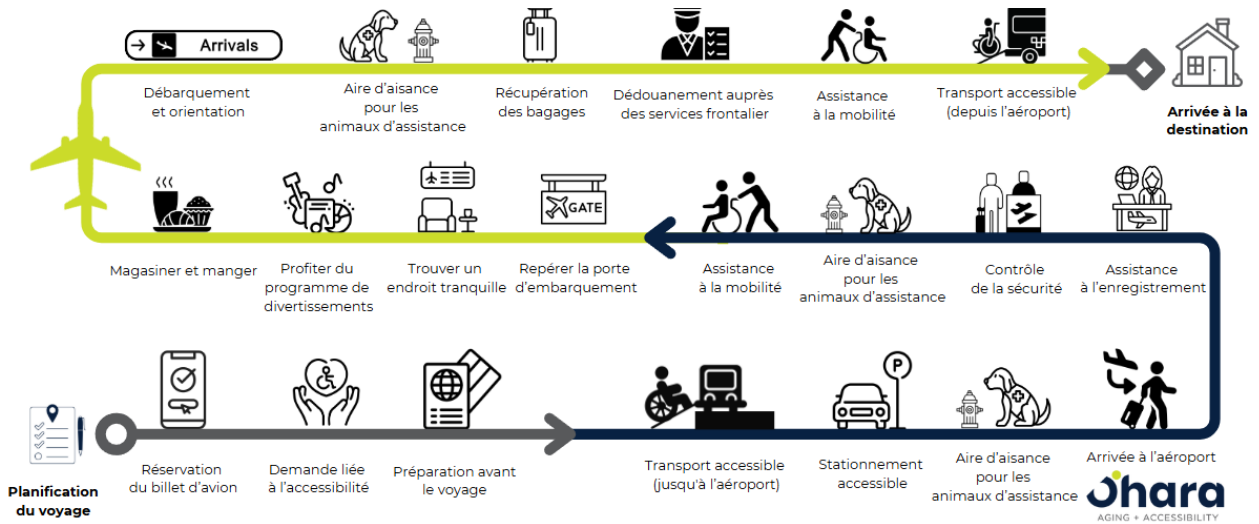


Figure 1. Parcours passager

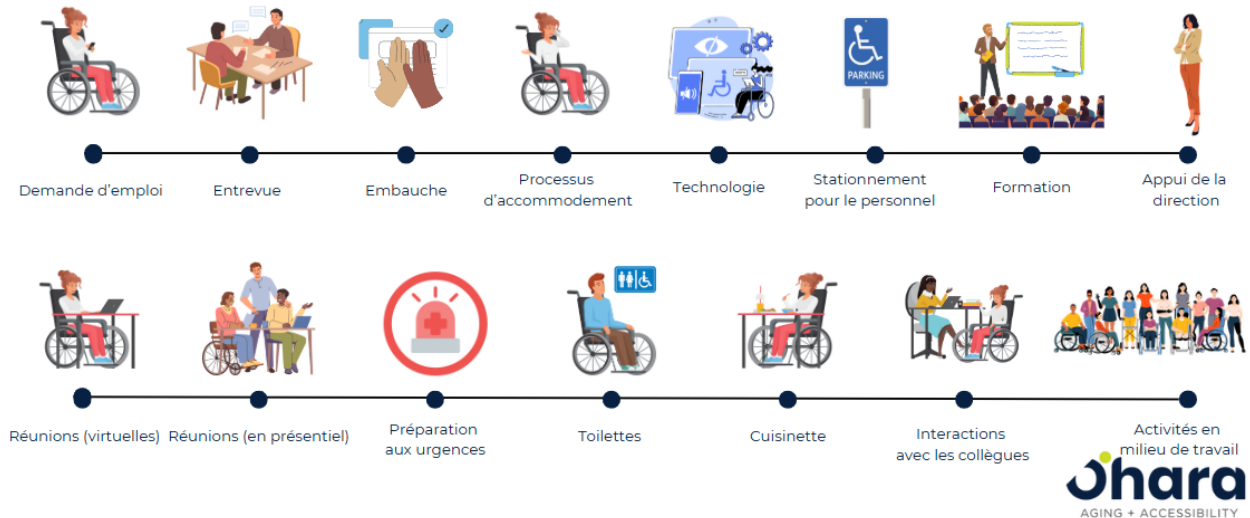


Figure 2. Parcours du personnel

Questions posées

Voici quelques exemples de questions posées lors des séances de consultation des parties prenantes et du groupe consultatif ProHara :

1. Dites-nous ce que vous pensez des progrès que nous avons réalisés jusqu'à présent.
2. Y a-t-il quelque chose que nous pourrions faire différemment?
3. Parlez-nous des obstacles auxquels se heurtent les personnes handicapées lorsqu'elles transitent par YOW.

4. Quelles mesures particulières l'Aéroport peut-il prendre pour améliorer l'expérience passager des personnes handicapées?

Voici quelques exemples de questions posées lors de la séance de consultation du personnel et des partenaires du campus :

1. Dites-nous ce que vous pensez des progrès que nous avons réalisés jusqu'à présent.
2. Pensez-vous qu'il y a des obstacles existants auxquels le personnel pourrait se heurter?
3. De quelle manière pensez-vous que l'Aéroport pourrait mieux soutenir les personnes faisant partie du personnel qui sont handicapées ou qui ont des besoins en matière d'accessibilité?
4. Comment la communication sur les initiatives en matière d'accessibilité peut-elle être améliorée au sein de l'Aéroport?

Tout au long des séances de consultation, nous avons recueilli des commentaires précieux sur la prévention, l'identification et l'élimination des obstacles afin de garantir une représentation de manière réfléchie des expériences vécues par les personnes handicapées dans le Rapport d'étape sur l'accessibilité et de guider nos efforts continus en vue d'améliorer la situation.

O'Hara Aging + Accessibility a analysé les commentaires reçus lors de chaque séance de consultation pour les classer en thèmes et idées clés. Ces commentaires ont été directement incorporés au présent Rapport d'étape sur l'accessibilité et dans les plans de YOW pour son parcours en matière d'accessibilité.

[Retour d'information et commentaires](#)

Séance 1 - Consultation des partenaires du campus

Le personnel et les partenaires du campus ont eu l'occasion d'examiner le parcours de YOW en matière d'accessibilité et ainsi fournir des commentaires précieux sur le contenu du Rapport d'étape sur l'accessibilité. Les personnes participantes ont partagé leurs points de vue, ont offert des conseils et ont suggéré des améliorations, contribuant ainsi à un renforcement collectif de nos efforts.

Ce groupe de discussion comprenait 14 personnes participantes représentant un groupe diversifié qui incluait du personnel, des membres de la direction de YOW et des entrepreneurs.

Principaux commentaires reçus :

« Je suis fier des efforts que nous avons déployés pour créer des milieux de travail accessibles. Les améliorations que nous avons apportées permettent aux personnes qui se déplacent en fauteuil roulant d'accéder plus facilement au gymnase, aux douches et à la cuisinette, ce qui est essentiel pendant les longs quarts de travail. »

« J'ai été témoin d'une collaboration étroite en matière d'amélioration liée à l'accessibilité, qui s'est traduite par des résultats positifs tant pour le public voyageur que pour le personnel. Il est important, pour les personnes handicapées, d'avoir le choix, et nous en tenons compte dans l'ensemble de notre travail. »

« Je suis fier que nous fassions appel à des consultants en matière d'accessibilité pour leur expertise et que nous consultions des personnes ayant des expériences vécues pour qu'elles nous fassent part de leurs commentaires sur nos projets de conception. »

Séance 2 - Consultation du groupe consultatif ProHara

Le groupe consultatif ProHara est entièrement composé de personnes handicapées qui proviennent de divers milieux et qui ont vécu des expériences variées; elles voyagent fréquemment et sont affiliées à des groupes de défense des droits des personnes handicapées et à des organisations offrant des services de voyages adaptés aux personnes ayant des besoins particuliers.

Cette séance de consultation a réuni 13 personnes, dont celles provenant des groupes suivants :

- Les personnes sourdes ou malentendantes
- Les personnes aveugles ou malvoyantes
- Les personnes qui souffrent d'une lésion de la moelle épinière
- Les personnes qui se déplacent en fauteuil roulant
- Les personnes neurodiverses ou autistes
- Les personnes qui doivent être accompagnées d'un chien d'assistance
- Les personnes qui souffrent d'un handicap invisible
- Les personnes qui souffrent d'un handicap épisodique
- Les personnes qui souffrent d'un handicap chronique
- Les personnes qui souffrent d'un trouble mental

Principaux commentaires reçus :

« Il est possible d'améliorer les liens entre les aéroports et les compagnies aériennes, notamment en matière d'accessibilité. Renforcer la communication et la collaboration est un élément essentiel pour faciliter les déplacements des personnes handicapées. »

« La cohérence est essentielle pour les personnes handicapées; la collaboration continue avec d'autres aéroports permet d'aligner les mesures d'accessibilité tout au long des déplacements. »

« En tant que capitale nationale, Ottawa a une occasion unique de montrer l'exemple en matière d'accessibilité. Continuez à faire un travail fantastique! »

Séance 3 - Consultation des parties prenantes

La séance de consultation des parties prenantes a été organisée auprès d'organismes locaux de personnes handicapées, de membres de la collectivité et de personnes représentant divers groupes de défense afin de discuter du Rapport d'étape sur l'accessibilité et d'obtenir des informations sur les réalisations en matière d'accessibilité à YOW.

Quatre personnes et des organismes de personnes handicapées ont participé à cette séance de consultation, y compris des personnes provenant des groupes suivants :

- Inclusion Canada
- Service ontarien de la surdicécité
- Familles neurodiverses

Principaux commentaires reçus :

« En tant que partisan des personnes ayant une déficience intellectuelle, je trouve que la vidéo du CHEO est une ressource précieuse, d'autant plus que le parcours dans l'Aéroport peut être difficile pour les personnes ayant une déficience sensorielle. Cela souligne également la nécessité d'une formation continue du personnel au sein du programme Tournesol. »

« Fournir des sous-titres pour les vidéos en ASL est un geste essentiel pour offrir de multiples options de communication accessibles. »

« Bravo pour la mise à jour de votre site web et de vos médias sociaux sur les ressources en matière d'accessibilité et les options de soutien disponibles pour les personnes handicapées. »

« YOW devrait intégrer une conception universelle dans les espaces calmes et sensoriels tout en consultant activement les personnes handicapées pour s'assurer que ces espaces répondent autant que possible aux besoins de chacune d'elles. »