



Administration de l'aéroport international d'Ottawa

Plan d'accessibilité **Rapport d'étape - Année 1**

1^{er} juin 2024

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>	6
<i>Conception et prestation des services ainsi que l'exécution des programmes</i>	7
<i>Transport</i>	9
<i>Environnement bâti</i>	10
<i>Emploi</i>	11
<i>Formation</i>	12
Dispositions des règlements de l'OTC en matière d'accessibilité	14
Consultations	14
Comment les consultations se sont déroulées	14
Groupe consultatif ProHara.....	14
Consultation avec les membres du personnel	15
Consultation publique.....	15
Retour d'information sur les consultations.....	15
Retour d'information, actionné/en cours d'actionnement	16
Retour d'information, à prendre en compte à l'avenir	17

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 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 2024
ICT 2	Publication de la politique et du Plan d'accessibilité.	complété juin 2023
ICT 3	Le travail sur le nouveau site web est en cours, avec un déploiement prévu pour l'été 2024. L'objectif du développeur Craft & Crew est de fournir un site entièrement conforme à la LAPHO et répondant au niveau AA de WCAG 2.2. L'Administration procédera à un audit d'accessibilité auprès d'un tiers une fois que le site web sera opérationnel.	août 2024
ICT 4	Le temps nécessaire pour rendre les produits livrables accessibles est intégré dans la planification du projet. Les fichiers PDF du Rapport annuel 2024 et du rapport ESG comprennent tous deux un texte Alt pour les images, des descriptions de graphiques, des en-têtes codés, une pagination et un contraste suffisant, ainsi que la configuration des documents pour qu'ils puissent être lus dans un ordre logique par les lecteurs d'écran.	de façon continue complété mai 2024
ICT 5	Retrait de TI en tant que responsable Informations publiées sur notre blog interne destiné au personnel. Le personnel devrait s'adresser à l'équipe des Communications et affaires publiques.	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.	juin 2024
ICT 7	L'équipe Communications et affaires publiques travaille avec des tiers pour se conformer.	de façon continue
ICT 8	L'équipe Communications et affaires publiques 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.	juin 2025

	Progrès d'objectif	Date d'achèvement prévue
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	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.	juin 2025

Informations et communications (autres que la TIC)

	Progrès d'objectif	Date d'achèvement prévue
IC1	Déclaration publiée sur la page web Accessibilité et sur le blog interne pour le personnel. Retrait de TI en tant que responsable.	complété juin 2023 complété mai 2024
IC2	Réémission du Plan de sécurité incendie et d'évacuation qui comprend des procédures d'évacuation pour les personnes ayant besoin d'une assistance spéciale. 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. La police de caractères de tous les documents de gestion des urgences a été remplacée par Arial 12 pt.	complété septembre 2023 complété mars 2024 complété mars 2024
IC3	Aucun progrès à signaler.	
IC4	La directrice, Expérience passager a pris la direction de l'examen du Plan d'accessibilité et du suivi de tous les responsables afin d'enregistrer les mises à jour des objectifs pour le Rapport d'étape prévu le 1 ^{er} juin 2024.	février à avril 2024
IC5	Deux mises à jour ont été effectuées depuis la publication du Plan d'accessibilité le 1er juin 2023. Les versions mises à jour	complété le 30 novembre 2023

	Progrès d'objectif	Date d'achèvement prévue
	ont été publiées sur yow.ca et les organismes de réglementation ont été informées.	le 6 décembre 2023
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 : 1er juin 2024. La publication et la notification seront effectuées avant la fin du jour ouvrable du 31 mai 2024.</p>	<p>complété mai 2024</p> <p>complété le 31 mai 2024</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'aérogare.</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'aérogare de porter la lanière de soutien Tournesol pour la journée.</p>	<p>complété octobre 2023</p> <p>complété décembre 2023</p> <p>de façon continue, depuis octobre 2023</p> <p>complété le 2 avril 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'aérogare, 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 pour les personnes ayant un handicap, visitez le www.yow.ca/fr/accessibilite. »</p>	<p>complété juin 2023</p> <p>complété mai 2024</p>

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 2023
P2	Le formulaire d'approvisionnement a été modifié pour tenir compte des questions d'accessibilité.	complété février 2023
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 conseillé d'attendre le déploiement du nouvel Office 365 en 2024. Il sera alors possible d'intégrer des modèles accessibles dans le logiciel.	décembre 2024
DD2	Aucun progrès à signaler.	
DD3	Message rédigé en collaboration avec les RH et publié sur Facebook et LinkedIn : « 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! »	complété mai 2024
DD4	Retrait de TI en tant que responsable. Mise à jour des informations au besoin.	complété mai 2024 de façon continue complété

	Progrès d'objectif	Date d'achèvement prévue
	<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. 	mai 2024
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>novembre 2024</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 est en cours d'élaboration à la suite de consultations professionnelles en mai 2024.</p> <p>Un comité consultatif sur l'accessibilité a été créé en avril 2024 en divergeant d'un groupe de travail ESG existant. Le groupe se réunira à tous les mois.</p> <p>La planification d'une rénovation accessible entièrement inclusive 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>été 2024</p> <p>avril 2024 et de façon continue</p> <p>complété mai 2024</p>
DD7	Aucun progrès à signaler.	
DD8	<p>Ajout de l'Expansion commerciale en tant que responsable.</p> <p>L'Administration a adhéré au programme Tournesol.</p>	<p>complété mai 2024</p> <p>complété août 2023</p> <p>complété</p>

	Progrès d'objectif	Date d'achèvement prévue
	<p>Formation des partenaires de l'aérogare en contact avec le public. (Ces employeurs incluront la formation dans leur formation initiale.)</p> <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>octobre 2023</p> <p>complété novembre 2023</p> <p>complété avril 2024</p>
DD9	Examen effectué.	complété avril 2024

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. Nous veillerons à ce que l'accessibilité soit prise en compte et à ce que les normes soient respectées.</p> <p>Phase 5 - Explorer la possibilité de dédier une certaine zone du Stationnement étagé (P1) à une banque de stations de VE; nous veillerons à ce que l'accessibilité soit prise en compte et à ce que les normes soient respectées.</p> <p>Phase 6 - À la suite de l'étude, envisager des options de conception pour intégrer des chargeurs de VE dans de nouveaux emplacements pour le stationnement du personnel et</p>	<p>complété février 2024</p> <p>complété mai 2024</p> <p>mars 2025</p> <p>fin 2024</p> <p>2025</p> <p>2025 et au-delà</p>

	Progrès d'objectif	Date d'achèvement prévue
	le stationnement de longue durée (P4) dans les années à venir, et nous veillerons alors à ce que l'accessibilité soit prise en compte et à ce que les normes soient respectées.	

Environnement bâti

	Progrès d'objectif	Date d'achèvement prévue
BE1	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. Un budget a été alloué aux projets de signalisation et d'orientation afin d'inclure les normes d'accessibilité.	complété février 2024 budget de 2024
BE2	Vérification mensuelle des services de relais téléphonique ATS destinés au public.	de façon continue, depuis juin 2023
BE3	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. » Vingt-huit (28) bancs ont été installés dans l'ensemble de l'aérogare.	complété mars 2024 complété mars 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 grands écrans d'information sur les bagages (BIDS) de 65 pouces à hauteur des yeux sur les cinq carrousels à bagages. Installation de rails le long des fenêtres en angle au Niveau 1, depuis les portes de l'extrémité nord jusqu'aux portes centrales, afin d'empêcher les gens de se cogner la tête sur les colonnes en « V ».	complété mai 2024 Juin 2024 complété décembre 2023

	Progrès d'objectif	Date d'achèvement prévue
	<p>Installation de rails le long des fenêtres en angle au Niveau 1, depuis les portes centrales jusqu'aux portes d'extrémité sud, afin d'empêcher les gens de se cogner la tête sur les colonnes en « V ».</p> <p>De nombreuses caractéristiques d'accessibilité intégrées dans les installations de restauration de l'Aire centrale.</p> <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. 	<p>décembre 2024</p> <p>complété octobre 2023</p>

Emploi

	Progrès d'objectif	Date d'achèvement prévue
E1	<p>Toutes les offres d'emploi comportent désormais le message suivant :</p> <p>« 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. »</p>	<p>complété juillet 2023</p>
E2	<p>Des discussions sont en cours avec la direction des RH en vue d'engager des experts en la matière pour examiner toute la documentation fournie aux personnes candidates (offres et</p>	<p>2024</p>

	Progrès d'objectif	Date d'achèvement prévue
	descriptions d'emploi, matériel de test et outils d'entrevue) afin de s'assurer que nous respectons les normes d'accessibilité et les meilleures pratiques.	
E3	Aucun progrès à signaler.	
E4	RH établira des lignes directrices sur la manière de répondre à ces demandes.	juin 2024
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.	de façon continue
E6	Mise à jour à venir.	juin 2024
E7	Aucun progrès à signaler.	
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	TI a conseillé d'attendre le déploiement du nouvel Office 365 en 2024. Il sera alors possible d'intégrer des modèles accessibles dans le logiciel.	2024
TN2	Une formation a été offerte aux directeurs délégués, aux intervenants principaux des opérations et aux premiers intervenants des opérations au sein du CCOA.	complété en 2023
TN3	Formation obligatoire de 2 jours pour les pompiers de l'Aéroport et le personnel du Centre de coordination des opérations aéroportuaires.	complété mai 2024
	Trois sessions de formation facultatives d'une journée ont été proposées à tous les autres membres du personnel.	complété avril 2024
TN4	Tous les membres du Conseil d'administration et du personnel ont participé à la formation sur la diversité, d'équité et d'inclusion	complété juin/novembre 2023

	Progrès d'objectif	Date d'achèvement prévue
	<p>(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>	
TN5	La planification est en cours pour commencer les sessions en 2024.	
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

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

Comment les consultations se sont déroulées

L'Administration de l'aéroport a engagé ProHara Accessibility Inc. pour mener une consultation complète en vue de la publication de son Plan d'accessibilité 2023-2026 - Rapport d'étape - Année 1.

Trois consultations virtuelles ont eu lieu :

- 7 mai : Groupe consultatif de ProHara
- 8 mai : Membres du personnel
- 8 mai : Grand public

Chaque séance comprenait une présentation sur le progrès réalisé par l'Administration de l'aéroport depuis la publication de son Plan d'accessibilité 2023 - 2026 en juin 2023 pour chacun des sept domaines d'intérêt du Plan. Après la présentation, les personnes qui participaient ont fait part de leurs commentaires sur les faits saillants du progrès, sur les obstacles rencontrés et sur l'accessibilité en général.

Groupe consultatif ProHara

- Composé à 100 % de personnes avec des handicaps, d'origines et d'expériences diverses, qui voyagent fréquemment et sont reliés à des groupes de défense des droits des personnes handicapées et des organisations de voyages accessibles.
- Quatre membres sont des personnes handicapées et des experts en matière de transport aérien.
- Point de vue très intéressant d'un ancien pilote de WestJet, qui a travaillé pendant 37 ans, et qui est aujourd'hui un passager quadriplégique.
- Cette session s'est déroulée en anglais avec interprétation ASL.

Consultation avec les membres du personnel

- Vaste représentation des points de vue de plusieurs départements, rôles et niveaux d'emploi.
- 12 membres du personnel ont participé et fourni des informations précieuses, en se concentrant sur les obstacles et les réalisations envers l'accessibilité qui ne sont pas à la vue du public.
- Cette séance s'est déroulée en anglais.

Consultation publique

Les invitations à la consultation publique ont été envoyées par courriel à :

- 100 membres du public qui avaient déjà contacté l'Administration de l'aéroport pour faire part de leurs commentaires sur l'accessibilité, de leurs questions ou de leurs demandes d'aménagements
- 33 organisations/groupes de défense

L'information relative à la consultation publique a été :

- Affichée sur le site Web de l'Administration de l'aéroport
- Publiée sur les canaux de médias sociaux de l'Administration de l'aéroport (Facebook et LinkedIn)
- Affichée sur les écrans numériques de l'aérogare
- Incluse dans un mémo destiné aux entreprises qui opèrent à YOW

La session :

- A été organisée avec le soutien de la société de production d'événements Kiwi Productions.
- A été interprétée en ASL/LSQ en direct
- S'est déroulée simultanément en anglais et en français, ce qui a permis aux participants de choisir la langue officielle qu'ils préféraient.
- A été enregistrée et la vidéo de la présentation a été publiée sur YouTube et sur le site Web de l'Administration de l'aéroport afin de permettre de recevoir de la rétroaction additionnelle.

Au total, 18 personnes ont participé, incluant des représentants de l'INCA, de l'équipe National Service Dogs, du Service ontarien de la surdité, de Sunwing Airlines et des Services canadiens de l'ouïe.

Retour d'information sur les consultations

La rétroaction à chaque séance de consultation a été rassemblée par ProHara et transmise à l'Administration de l'aéroport.

Les questions posées au public

- Que pensez-vous du progrès que nous avons réalisé jusqu'à présent. Y a-t-il des choses que nous pourrions faire différemment?
- Décrivez-nous les obstacles auxquels les personnes handicapées sont confrontées lorsqu'elles voyagent en passant par l'aéroport d'Ottawa.
- Quelles mesures l'aéroport pourrait prendre pour améliorer l'expérience passager des personnes handicapées?
- Que pouvons-nous faire pour devenir un chef de file en matière d'accessibilité aéroportuaire au Canada?

Les questions posées aux membres du personnel

- Dites-nous ce que vous pensez du progrès réalisé jusqu'à présent.
- Pensez-vous qu'il existe des obstacles auxquels le personnel peut se heurter?
- De quelle manière pensez-vous que l'aéroport pourrait mieux soutenir le personnel handicapé ou ayant des besoins en matière d'accessibilité?
- Est-il possible que certains de vos collègues aient des handicaps invisibles qu'ils n'ont pas révélés
- Que pouvons-nous faire pour nous assurer que les collègues avec des handicaps invisibles se sentent inclus et soutenus à l'aéroport?
- Comment améliorer la communication sur les initiatives en matière d'accessibilité au sein de l'aéroport?

Apart de la rétroaction reçue lors des consultations, aucun autre retour d'information n'a été reçu.

Retour d'information, actionné/en cours d'actionnement

- Éviter sur le site Web le langage et la terminologie basés sur les déficiences:
 - déficience → handicap
 - personnes ayant une déficience auditive → personnes sourdes ou malentendantes
 - personnes ayant une déficience visuelle → personnes aveugles ou malvoyantes
 - Si vous avez un handicap et que vous ne pouvez pas utiliser le formulaire en ligne → Si vous êtes une personne handicapée et que vous avez besoin d'une méthode alternative pour accéder au formulaire en ligne ou l'utiliser
 - autobus adaptés aux fauteuils roulants → autobus adaptés aux personnes en fauteuil roulant
- Les offres d'emploi devraient comporter une déclaration d'inclusion
 - La déclaration d'inclusion est déjà une pratique courante.
« 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. »

- Utilisation de l'Eagle Lift - travailler avec les transporteurs pour améliorer la disponibilité de ce type d'équipement
 - Discussions en cours
- Offrir une assistance à la mobilité du trottoir à la barrière
 - Discussions en cours
- Mettre en place davantage de signalisation, y compris de la signalisation électronique.
 - Discussions en cours
- Des applications de navigation pour aider les personnes handicapées à se déplacer de manière autonome dans l'aéroport (Be My Eyes, Aira, BlindSquare, Good Maps).
 - Recherche en cours
- Disposer de l'ASL et de la LSQ (par le biais d'applications ou de technologies) à différents points de service.
 - Recherche en cours

Retour d'information, à prendre en compte à l'avenir

Nouveau site web

- Les photos utilisées sur les pages consacrées à l'accessibilité doivent apporter une valeur ajoutée - pas de photos de beauté - et être accompagnées d'un texte Alt approprié.
 - Meilleur choix de photos à inclure dans le nouveau site web (uniquement pour appuyer le texte, ou ne pas les inclure)
- Envisager la traduction ASL/LSQ dans la section sur l'accessibilité
 - L'ASL/LSQ est parfois la première langue d'un individu; les personnes qui ne communiquent qu'en langue des signes ne connaissent peut-être pas, ou ne sont pas à l'aise avec l'anglais ou le français.
- Ajouter la réalisation de la RHFAC sur le site web
 - En 2025, lorsque le RHFAC devra être renouvelé, le choix entre le renouvellement du RHFAC et l'accréditation par le Conseil international des aéroports sera envisagé.
- Les informations sur la page d'accessibilité devraient être mieux présentées (par exemple en accordéon).
 - Le nouveau site Web présentera les informations de manière plus compartimentée, organisée en fonction des besoins des voyageurs (services/caractéristiques pour les personnes au départ/à l'arrivée).
- Devrait être conforme aux nouvelles directives sur l'accessibilité des contenus web (WCAG 2.2)
 - Les développeurs visent à atteindre le niveau WCAG 2.2

Opérations

- Offrir les lanières Tournesol aux comptoirs d'information.
 - La mise en œuvre sera envisagée

Emploi

- Les campagnes de recrutement pourraient inclure des photos de personnes handicapées

- Pour être authentique, il devrait s'agir d'une vraie personne ayant un vrai emploi au sein de l'Administration de l'aéroport, mais il n'y en a pas actuellement. L'option de mettre en scène des photos sera envisagée.
- Les fonctions essentielles et non essentielles devraient figurer dans les offres d'emploi afin d'indiquer aux personnes candidates ce qui peut ou ne peut pas être pris en compte.
 - Le verbiage sur les fonctions essentielles et non essentielles sera envisagé.

Sensibilisation

- Renforcer la sensibilisation au programme de lanières Tournesol parmi les partenaires de l'aérogare (ACSTA, sécurité, personnel d'assistance au flux des passagers, etc.)
 - Des campagnes de sensibilisation supplémentaires seront envisagées
- Journées spéciales invitant les familles à suivre l'ensemble du processus de voyage
 - Des événements de sensibilisation au sein de la communauté seront envisagés
- Fournir des informations sur l'aéroport sur les applications déjà utilisées par les personnes handicapées.
 - Nous étudierons les possibilités qui s'offrent à nous.
- Trouver des moyens de fournir aux personnes âgées des informations non techniques
 - Nous envisagerons de sensibiliser les groupes communautaires
- Ajouter une présentation du programme Tournesol lors de la journée « Invitons nos jeunes au travail ».
 - Nous envisagerons de le faire lors d'événements futurs