

Administration de l'aéroport international d'Ottawa

Plan d'accessibilité et Processus de rétroaction

2026-2029

Table des matières

Renseignements généraux	4
Format(s) alternatif(s)	4
Processus de rétroaction	5
Introduction	6
À propos de notre Plan d'accessibilité.....	7
Principaux enseignements.....	8
Principaux domaines d'intervention en matière d'accessibilité.....	9
Technologies de l'information et des communications (TIC)	9
Communications, autres que les technologies de l'information et des communications	12
Acquisition de biens, de services et d'installations	13
Conception et prestation de programmes et de services.....	15
Transport	17
Environnement bâti.....	19
Emploi.....	21
Consultations	25
Méthode de consultation des personnes en situation de handicap	25
Rétroaction	28
Dispositions des règlements de l'OTC en matière d'accessibilité	33

Avis concernant le droit d'auteur

Copyright © 2026. Administration de l'aéroport international d'Ottawa. Tous droits réservés.

Le présent document a été élaboré en partenariat avec O'Hara Aging + Accessibility, Left Turn Right Turn Ltd., et ABE Factors Inc. Il est la propriété de l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa et est protégé en vertu de la loi canadienne sur le droit d'auteur. Aucune partie de cette publication ne peut être copiée, reproduite, stockée dans un système de recherche documentaire ou transmise sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit (y compris, mais sans s'y limiter, par voie électronique, mécanique, sous forme de photocopie, d'enregistrement ou autres) sans l'autorisation écrite préalable du détenteur des droits d'auteur. L'utilisation ou la distribution non autorisée peut donner lieu à des poursuites judiciaires.

Renseignements généraux

Format(s) alternatif(s)

Sur demande, des formats alternatifs accessibles du Plan d'accessibilité 2026-2029 et du Processus de rétroaction peuvent être fournis en nous contactant à l'adresse postale, au numéro de téléphone ou à l'adresse électronique indiqués ci-dessous, ou via tout autre lien fourni dans notre Processus de rétroaction.

Nous veillerons à ce que les formats alternatifs accessibles demandés soient fournis :

- Au plus tard 15 jours après la date de réception de la demande :
 - Format imprimé
 - Gros caractères
 - Format électronique compatible avec les technologies informatiques adaptées destinées à aider les personnes en situation de handicap
- Au plus tard 45 jours après la date de réception de la demande :
 - Braille
 - Format audio

Poste de contact désigné

Sandra Alvarez, Directrice, Expérience passager

Courriel

Sandra Alvarez, Directrice, Expérience passager
accessibilite@yow.ca

Numéro de téléphone

613-248-2025

Adresse postale

Sandra Alvarez, Directrice, Expérience passager
Administration de l'aéroport international d'Ottawa
1000, privé Airport Parkway, bureau 2500
Ottawa, ON K1V 9B4
Canada

Processus de rétroaction

L'Administration de l'aéroport international d'Ottawa (l'Administration) invite les voyageurs, les membres du personnel et les partenaires du campus à lui faire part de leur rétroaction sur son Plan d'accessibilité 2026-2029 ou sur d'autres préoccupations liées à l'accessibilité. Si vous avez rencontré un obstacle à l'aéroport ou si vous avez des suggestions pour nous aider à nous améliorer, nous vous encourageons à nous faire part de vos commentaires. Vous pouvez nous faire part de vos commentaires de manière nominative ou anonyme, à tout moment de l'année.

Ce Plan d'accessibilité, ainsi que de plus amples informations sur les services d'accessibilité disponibles à l'aéroport, sont disponibles au www.yow.ca/fr/accessibilité. Vous pouvez nous faire part de votre rétroaction par l'intermédiaire du formulaire disponible sur notre site Web, par courriel, par téléphone, par courrier ou via nos médias sociaux, comme indiqué ci-dessous.

Nous accusons réception de tous les commentaires, à l'exception de la rétroaction envoyée de manière anonyme. La Directrice, Expérience passager est responsable de la réception, de l'examen et de la tenue à jour des dossiers de toute rétroaction envoyée à l'Administration.

Les commentaires peuvent être pris en compte lors de la mise en œuvre du Plan d'accessibilité actuel ou dans le cadre de plans et/ou de rapports d'étape futurs. Les plans d'accessibilité sont examinés, élaborés et publiés par l'Administration tous les trois ans. Les rapports d'étape sont publiés par intermittence au cours des années qui séparent les plans d'accessibilité.

Options en ligne et sur les médias sociaux

- Formulaire de rétroaction sur le site Web : www.yow.ca/fr/accessibilité
- Facebook : www.facebook.com/FlyYOW
- X : www.x.com/flyyow
- LinkedIn : www.linkedin.com/company/yow-ottawa
- Instagram : www.instagram.com/flyyow

Pour en savoir plus sur l'accessibilité au sein de l'Administration, rendez-vous au www.yow.ca/fr/accessibilité.

Toute rétroaction et communication connexe sont conservées pendant au moins sept ans, conformément à la réglementation en vigueur.

Introduction

Bienvenue à l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa, où l'accessibilité est l'affaire de chaque personne

J'ai le plaisir de vous présenter le Plan d'accessibilité 2026-2029 de l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa. Il reflète notre engagement à offrir un environnement sans obstacle où chaque personne peut voyager, travailler et passer du temps à l'Aéroport international d'Ottawa (YOW) avec facilité, indépendance et confiance.

L'accessibilité et l'inclusion sont des responsabilités partagées qui reposent sur une collaboration étroite au sein du campus de l'aéroport. En tant que porte d'entrée de la région de la capitale nationale accueillant près de cinq millions de voyageurs chaque année, la mise en place d'une expérience de voyage accessible nécessite des efforts coordonnés. Nous nous efforçons d'améliorer la façon dont nous concevons nos espaces, fournissons nos services et communiquons en travaillant en étroite collaboration avec le personnel et les partenaires du campus, y compris les lignes aériennes, les entrepreneurs et les prestataires de services.

Notre Plan d'accessibilité 2023-2026 a réaffirmé l'importance d'écouter les personnes ayant une expérience vécue et celles qui défendent leurs intérêts. Leurs points de vue nous aident à identifier les obstacles et à nous concentrer sur des améliorations concrètes et significatives.

Nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont contribué à l'élaboration de ce plan, en particulier celles qui ont partagé leur expérience et leur expertise. Nous rendrons compte de nos progrès en 2027 et 2028 afin de garantir une transparence et une responsabilité continues.

L'accessibilité fait partie intégrante de nos opérations et de la culture que nous construisons. Je suis fière des progrès accomplis et je m'engage à poursuivre le travail nécessaire pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles afin que tout le monde puisse se déplacer avec confiance et facilité à l'Aéroport international d'Ottawa.

Susan Margles
Présidente-directrice générale
Administration de l'aéroport international d'Ottawa

À propos de notre Plan d'accessibilité

Notre Plan d'accessibilité 2026-2029 marque le début de notre prochain cycle de planification visant à identifier, à éliminer et à prévenir les obstacles dans l'ensemble de notre aéroport.

S'appuyant sur les bases établies dans notre Rapport d'étape de juin 2025, ce Plan d'accessibilité marque la prochaine étape de notre engagement à créer un aéroport plus accessible. Il reflète un nouvel ensemble de priorités, avec des engagements, des actions et des objectifs actualisés visant à améliorer en permanence l'expérience de l'ensemble des voyageurs, des visiteurs et du personnel.

En tant qu'opérateur d'aérogare au Canada, le présent Plan d'accessibilité a été élaboré conformément aux principes directeurs et aux règlements de la *Loi sur les transports au Canada* et de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Nous publions conjointement le présent Plan d'accessibilité et la description de notre Processus de rétroaction. Des Rapports d'étape seront publiés en juin 2027 et juin 2028 afin de partager les mises à jour.

L'amélioration du parcours d'accessibilité à l'Aéroport international d'Ottawa est un effort continu. Les contributions de notre communauté jouent un rôle essentiel dans l'identification des obstacles et le renforcement des initiatives en matière d'accessibilité. Nous encourageons la rétroaction continue, la participation à des événements liés à l'accessibilité et le partage d'informations sur les programmes et les services afin de faire progresser ce travail et de soutenir une amélioration significative et durable.

Principaux enseignements

Dans le cadre de la mise en œuvre de notre précédent Plan d'accessibilité, nous avons acquis des connaissances précieuses sur les conditions nécessaires pour faire progresser l'accessibilité. Ces enseignements continuent d'orienter la manière dont nous planifions, hiérarchisons et respectons nos engagements.

Ce que nous avons appris :

- La seule publication du Plan en ligne ne génère pas beaucoup de rétroaction et de nombreuses personnes préfèrent disposer d'autres moyens, plus directs, pour partager leurs expériences.
- L'accessibilité est la responsabilité de chaque personne, et la création d'un aéroport plus accessible exige un effort coordonné important de la part du personnel et des partenaires du campus.
- La différence entre les services fournis par l'Administration et ceux fournis par des partenaires tels que les lignes aériennes n'est pas toujours claire, ce qui peut être source de confusion pour le public voyageur.
- Il est indispensable de trouver d'autres moyens de diffuser l'information que le site Web de l'aéroport et les médias sociaux. Il s'agit notamment de mieux cibler les actions de sensibilisation et d'améliorer la promotion des programmes tels que le programme Tournesol de Hidden Disabilities et les visites de familiarisation à l'aéroport.
- Il convient d'étudier les possibilités d'accroître la collaboration avec les lignes aériennes en matière de partage d'informations et de coordination des messages/notifications avant le voyage.

Principaux domaines d'intervention en matière d'accessibilité

En vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, l'Administration doit aborder sept domaines clés pour améliorer l'accessibilité :

1. Technologies de l'information et des communications (TIC)
2. Communications, autres que les technologies de l'information et des communications
3. Acquisition de biens, de services et d'installations
4. Conception et prestation de programmes et de services
5. Transport
6. Environnement bâti
7. Emploi

Les sections suivantes décrivent nos réalisations récentes en matière d'accessibilité et détaillent nos stratégies d'identification, de prévention et d'élimination des obstacles au sein de l'Administration pour les trois prochaines années.

Technologies de l'information et des communications (TIC)

Les technologies de l'information et des communications sont des systèmes numériques que les personnes utilisent pour trouver, obtenir et utiliser les informations et les services aéroportuaires. Ces outils comprennent le site Web de l'aéroport, les applications mobiles, les bornes d'enregistrement et les écrans d'information sur les vols. Lors de l'introduction de nouvelles technologies, l'accessibilité demeure une considération essentielle pour garantir des expériences inclusives et équitables pour l'ensemble des personnes utilisatrices.

Nos réalisations

- Embauche de ABE Factors Inc. pour réaliser un audit d'accessibilité du site Web de l'Administration par une tierce partie afin de s'assurer qu'il respecte les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) en vigueur, tout en allant plus loin et en incorporant des tests d'expérience vécue et une rétroaction sur la conception universelle. Les conclusions ont été communiquées au développeur du site Web et des améliorations sont actuellement en cours.

- Révision et amélioration des modes de communication des annonces relatives aux portes d'embarquement, à l'embarquement et au public voyageur en élargissant l'utilisation de formats accessibles, tels que les messages vidéo en langue des signes. Exploration de différentes solutions, notamment un programme pilote utilisant l'application Spoke Flight Plus pour fournir des informations aéroportuaires accessibles en temps réel aux voyageurs s/Sourds ou malentendants.
- Promotion d'une nouvelle carte interactive sur notre site Web mobile et de bureau pour faciliter l'orientation accessible dans l'aéroport et ses environs. Cette carte fournit des orientations et des informations sur les concessions, les services et les points d'intérêt.

Obstacles identifiés

- Les informations et les ressources sur l'accessibilité destinées au personnel sont stockées dans plusieurs répertoires en ligne différents, ce qui rend la recherche des ressources nécessaires difficile ou chronophage.
- Les voyageurs s/Sourds ou malentendants peuvent avoir des difficultés à comprendre les annonces diffusées par le système de sonorisation actuel en raison de l'écho et des variations de volume.

Plans pour éliminer les obstacles

En 2026, nous prévoyons :

- Valider l'achèvement des mises à jour du site Web de l'Administration qui ont permis de résoudre les problèmes d'accessibilité grâce à un examen final effectué par ABE Factors Inc.
- Mettre en place et maintenir une plateforme en ligne centralisée et accessible où les membres du personnel peuvent accéder à des directives claires, à des outils et à des normes pour la création de contenus dans des formats accessibles.
- Réaliser un audit d'accessibilité indépendant de nos systèmes de sonorisation et de diffusion sonore afin de nous assurer que les annonces et les informations sont clairement audibles.
- Rechercher des fonctionnalités d'accessibilité potentielles, telles que des extensions de navigateur, qui pourraient être ajoutées au site Web de l'Administration afin d'améliorer l'expérience en ligne.

En 2027 et 2028, nous prévoyons :

- Étudier les possibilités d'amélioration du système de sonorisation afin d'introduire des technologies plus récentes et plus performantes. Le système de sonorisation annonce les informations importantes pour les voyageurs, comme les changements de porte d'embarquement pour un vol, ou permet d'appeler les voyageurs à une porte d'embarquement.
- Inclure des exigences d'accessibilité technique lors de l'acquisition de nouveaux logiciels (y compris les outils sur abonnement). Nous documenterons également la procédure à suivre pour demander des mesures d'adaptation liées à la technologie et établirons un processus clair pour assurer le suivi des besoins en matière d'accessibilité, la planification et la budgétisation des mesures correctives, ainsi que le compte rendu des progrès réalisés.
- Veiller à ce que toutes les vidéos d'information du public (y compris les vidéos hébergées par des tiers) soient diffusées avec un sous-titrage précis en anglais et en français.
- Mettre en œuvre des mesures d'atténuation des obstacles identifiés lors de l'audit du site Web et intégrer les mises à jour nécessaires dans les améliorations continues du site.
- Vérifier et mettre à jour la page sur l'accessibilité et le(s) formulaire(s) de demande d'assistance afin d'utiliser un langage cohérent et clair. Mettre à jour les options disponibles afin de refléter un éventail plus large de handicaps (au-delà des handicaps liés à la mobilité), en incluant plusieurs types d'assistance et/ou un champ « Autre (veuillez décrire) ».
- Améliorer les instructions en ligne sur la manière de demander de l'aide (y compris l'assistance au sol) afin que les voyageurs puissent rapidement comprendre où aller, quoi faire et qui contacter.
- Simplifier le processus de demande d'assistance en ligne en utilisant un flux de questions clair, étape par étape, suivant des cheminements logiques, tout en maintenant l'accessibilité pour les lecteurs d'écran et la navigation au clavier.
- Différencier les demandes de documents en format alternatif des demandes d'assistance en matière d'accessibilité le jour du voyage, afin que les voyageurs soient guidés vers le bon type de demande sans confusion.

Sur une base continue, nous prévoyons :

- Continuer à surveiller et à évaluer le programme pilote utilisant l'application Spoke Flight Plus afin d'évaluer son efficacité et d'explorer les possibilités d'étendre cette technologie à l'ensemble de l'aérogare.

- Explorer les applications potentielles de l'intelligence artificielle au sein de l'aéroport afin d'améliorer l'accessibilité pour les membres du personnel et les voyageurs, telles que l'aide à l'orientation, l'aide à l'information automatisée ou l'assistance par clavardage axée sur l'accessibilité.

Communications, autres que les technologies de l'information et des communications

Au sein de l'Administration, la communication vise à partager l'information de manière claire, inclusive et accessible. La communication avec notre personnel et notre public voyageurs est un élément clé de notre travail quotidien et comprend les annonces destinées au public, la signalisation, les informations sur notre site Web et les médias sociaux, ainsi que nos supports et canaux de communication internes.

Nos réalisations

- Diffusion de notre Déclaration d'engagement en faveur de l'accessibilité dans l'ensemble de l'organisation, mise à disposition du grand public et intégration à la formation initiale du personnel.
- Publication de plusieurs messages sur les médias sociaux afin de célébrer et de sensibiliser aux initiatives en matière d'accessibilité, notamment la Semaine des handicaps invisibles, la Journée internationale des personnes handicapées, la formation sur l'accessibilité offerte par le Conseil des aéroports du Canada, les services d'assistance à la mobilité de la bordure à l'aérogare disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, et le programme pilote de l'application Spoke Flight Plus.
- Affichage des informations sur l'accessibilité sur des écrans numériques dans les salles de pause du personnel afin d'améliorer la sensibilisation et la communication à l'interne.

Obstacles identifiés

- Les membres du personnel ne savent pas toujours à qui s'adresser pour obtenir des services liés à l'accessibilité, ce qui peut entraîner des retards dans l'obtention de l'aide nécessaire.
- Le kiosque d'accueil actuel n'est pas accessible. Il est difficile à utiliser pour les personnes qui se déplacent en fauteuil roulant ou à l'aide d'autres dispositifs de mobilité à roues, pour les personnes s/Sourdes ou malentendantes, et pour les personnes de petite taille.

- Le podium existant pour les événements nécessite des améliorations en matière d'accessibilité. Il crée des obstacles pour les personnes de petite taille et celles qui utilisent des dispositifs de mobilité à roues.

Plans pour éliminer les obstacles

En 2026, nous prévoyons :

- Collaborer avec l'équipe en charge des activités d'approvisionnement afin d'établir une liste centralisée de prestataires et de fournisseurs qualifiés qui offrent des services accessibles (tels que la signalisation en braille ou l'interprétation en langue des signes). Cela permettra aux membres du personnel de bénéficier d'un accès rapide et fiable aux options de service adaptées en cas de besoin.
- Étudier les moyens de collaborer avec l'équipe en charge des activités d'approvisionnement afin d'établir une liste de termes clairs et accessibles que le personnel peut utiliser dans les documents relatifs aux activités d'approvisionnement et dans les supports de communication.

En 2027 et 2028, nous prévoyons :

- Étudier les possibilités disponibles afin de remplacer le kiosque d'accueil et le podium des événements actuels par des alternatives plus accessibles.

Sur une base continue, nous prévoyons :

- Intégrer l'accessibilité dans la planification et la production de tous les documents destinés au public afin de garantir que les versions accessibles fassent partie intégrante de l'exécution de chaque projet.

Acquisition de biens, de services et d'installations

Au sein de l'Administration, nos procédures d'approvisionnement nous aident à acquérir les biens, les services et les installations qui soutiennent les opérations aéroportuaires. Nous tenons compte de l'accessibilité dans nos décisions d'achat, le cas échéant, afin de garantir que les produits, les services et les infrastructures que nous achetons ou développons puissent être utilisés et appréciés par le plus grand nombre de gens possible.

Nos réalisations

- Lancement de la modernisation et de la normalisation des modèles d'appels d'offres internes en les convertissant dans différents formats (documents Word accessibles et PDF accessibles) et en les mettant à jour afin d'assurer une utilisation cohérente dans toute l'organisation.

- Lancement de la rédaction d'une mise à jour de notre Politique en matière d'approvisionnement et de contrats, en y intégrant un langage plus clair et plus accessible et en renforçant la prise en compte de l'accessibilité tout au long de la procédure d'approvisionnement.

Obstacles identifiés

- Les membres du personnel ne disposent pas toujours des connaissances ou des outils nécessaires pour intégrer les questions d'accessibilité dans les décisions relatives à l'approvisionnement et aux contrats, ce qui peut leur faire manquer des occasions d'intégrer davantage l'accessibilité dans ces processus.

Plans pour éliminer les obstacles

En 2026, nous prévoyons :

- Mettre en œuvre une Politique en matière d'approvisionnement et de contrats actualisée, qui intègre un langage accessible et incorpore des considérations d'accessibilité dans les activités liées aux approvisionnements et aux contrats.
- Finaliser la normalisation et la mise à jour des modèles de documents de sollicitations internes afin de garantir leur accessibilité, leur facilité d'utilisation et leur capacité à soutenir des pratiques d'achat cohérentes et inclusives dans l'ensemble de l'organisation.

En 2027 et 2028, nous prévoyons :

- Constituer une bibliothèque de termes clairs et accessibles que les membres du personnel peuvent utiliser pour différents types de contrats, y compris des exemples pour des activités d'approvisionnement accessible.
- Intégrer les exigences en matière d'accessibilité dans les contrats conclus avec des fournisseurs tiers, le cas échéant, afin de définir les attentes en matière de prestation de services accessibles et de soutenir le contrôle de la conformité par le biais d'activités de gestion des contrats.
- Identifier et mettre en œuvre une formation à l'accessibilité axée sur l'approvisionnement à l'intention de l'équipe en charge des activités d'approvisionnement. Cette formation pourrait inclure une sensibilisation générale à l'accessibilité, les normes d'accessibilité en matière d'approvisionnement, et les meilleures pratiques afin de renforcer les connaissances à l'interne.
- Étudier les moyens de mettre en œuvre un outil de gestion des contrats dans les systèmes existants afin d'aider les unités opérationnelles à suivre le rendement des fournisseurs en matière d'accessibilité, à contrôler l'état d'avancement des contrats et à tirer des enseignements de l'expérience acquise.

Conception et prestation de programmes et de services

La conception et la prestation de nos programmes et services reposent sur un engagement en faveur de l'accessibilité et de l'inclusion. Grâce à des initiatives telles que l'application d'accessibilité Aira, le soutien aux voyageurs neurodivergents, l'adhésion au programme Tournesol de Hidden Disabilities et les visites de familiarisation à l'aéroport, nous nous engageons à créer une expérience accueillante et fluide pour toutes et tous. Nous mettons tout en œuvre pour nous assurer que nos programmes actuels et nos nouvelles offres évoluent continuellement afin de répondre aux besoins de nos voyageurs en situation de handicap.

Nos réalisations

- Réalisation d'un exercice d'urgence à grande échelle auquel ont participé des voyageurs s/Sourds ou malentendants, aveugles ou malvoyants, utilisant des dispositifs de mobilité et parlant différentes langues, afin de tester et de renforcer l'accessibilité de notre capacité d'intervention en cas d'urgence.
- Visite du site avec l'Institut national canadien pour les aveugles afin de mettre en évidence les récentes mises à jour en matière d'accessibilité. La visite comprenait l'exploration des toilettes rénovées et de zones clés, telles que l'aire des départs et la station de train léger.
- Accueil d'une visite d'une journée avec des membres de l'Office des transports du Canada afin de les aider à comprendre le parcours accessible d'un voyageur et les processus en coulisses. Cette journée comprenait des visites guidées d'aires clés et des présentations animées par nos partenaires des services de contrôle de sûreté aéroportuaire et des douanes.

Obstacles identifiés

- Pendant les périodes de pointe, les voyageurs utilisant des dispositifs de mobilité peuvent être confrontés à des temps d'attente plus longs, ce qui affecte leur facilité générale de déplacement et d'accès dans l'aérogare.
- Les voyageurs ayant besoin d'une aide à la mobilité n'ont actuellement aucun moyen de se déplacer de manière autonome dans l'aérogare, car l'Administration ne dispose pas de flotte de fauteuils roulants destinés à un usage public autonome.

Plans pour éliminer les obstacles

En 2026, nous prévoyons :

- Fournir aux créateurs de contenu des ressources claires, des directives et des modèles accessibles afin de les aider à élaborer des informations et des communications accessibles.
- Mettre à jour le Plan de soins des voyageurs afin de tenir compte des enseignements tirés de l'exercice d'urgence à grande échelle, y compris la participation continue de personnes présentant des handicaps et des besoins en matière d'accessibilité divers et les mises à jour correspondantes des procédures et des directives à l'intention du personnel.
- Soutenir le Championnat du monde de basket-ball en fauteuil roulant en septembre 2026 en accueillant plus de 300 athlètes et en faisant connaître l'événement afin d'améliorer les temps d'attente à l'aéroport et l'expérience globale des voyageurs.
- Collaborer avec Air Canada pour soutenir la planification et le déroulement de la Journée de l'aviation pour l'autisme en septembre 2026, notamment dans le cadre de mesures visant à renforcer l'accessibilité, à améliorer l'expérience de voyage des personnes participantes neurodivergentes et à promouvoir la sensibilisation aux pratiques de voyage inclusives au sein de la collectivité aéroportuaire.

En 2027 et 2028, nous prévoyons :

- Rechercher et identifier les organismes qui fournissent des services d'interprétation en langue des signes et des services sur appel afin de soutenir les voyageurs en situation de handicap, en plus des services de consultation en cas de crise, de soutien spirituel et culturel et de services de résilience.
- Élaborer un guide des meilleures pratiques pour la conception d'exercices d'urgence, qui identifie la nécessité d'intégrer des facteurs d'accessibilité et d'inclusion dans les exercices chaque fois que cela est possible.
- Suite au succès de notre collaboration avec le Centre hospitalier pour enfants de l'est de l'Ontario (CHEO) pour développer une vidéo qui présente l'expérience aéroportuaire du point de vue d'une jeune personne autiste, nous aspirons à créer une vidéo qui met en lumière les étapes clés du parcours pour les voyageurs adultes neurodivergents.

Sur une base continue, nous prévoyons :

- Intégrer la rétroaction sur l'accessibilité et les progrès réalisés concernant les engagements du Plan d'accessibilité dans les discussions en cours au sein des différents services et de la direction.

- Tenir à jour la page sur l'accessibilité disponible sur le site Web de l'Administration et le contenu en ligne connexe en veillant à ce que le service des Communications reçoive des mises à jour actuelles, précises et opportunes de la part des services concernés, au fur et à mesure que des changements se produisent et que de nouveaux contenus sont développés.

Transport

En tant qu'aéroport de la capitale du Canada, l'Administration joue un rôle particulier dans l'accueil chaleureux des individus en visite dans notre pays et notre capitale et leur départ. Les considérations relatives au transport comprennent les infrastructures de stationnement accessibles, les aires de débarquement, les stations de transport en commun et la mobilité dans l'aérogare. Garantir l'accessibilité des moyens de transport à destination, en provenance et à l'intérieur de l'aéroport implique de faciliter les relations entre les différents partenaires aéroportuaires et de prendre en compte l'accessibilité dans les différents modes de déplacement à l'intérieur de l'aérogare.

Nos réalisations

- Installation de stations de recharge rapide pour véhicules électriques (VE) supplémentaires à proximité du Stationnement pour utilisateurs de cellulaires, qui peuvent être utilisées par les membres du public et les véhicules commerciaux.
- Vérification que le nouvel Hôtel Alt dispose de places de stationnement accessibles clairement identifiées, avec une signalisation appropriée, et d'un chemin clair et dépourvu de marches jusqu'à l'entrée principale.

Obstacles identifiés

- Les taxis tiers proposent un mode de transport accessible depuis et vers l'aéroport et complètent l'offre de transport spécialisée de ParaTranspo dans le réseau de la ville. Cependant, le nombre de véhicules accessibles est insuffisant pour répondre à la demande sur l'ensemble des réseaux aéroportuaires et urbains.
- Les personnes qui ont besoin d'un transport accessible peuvent être confrontées à des temps d'attente plus longs, ce qui peut entraîner des retards inutiles.
- S'il est possible de réserver une place de stationnement à l'avance, les voyageurs ne peuvent cependant pas réserver précisément une place de stationnement accessible.

- La plupart des fauteuils roulants utilisés dans l'aérogare appartiennent aux lignes aériennes. L'Administration possède quelques fauteuils roulants ancien modèle pour faciliter les déplacements entre la bordure et l'aire d'enregistrement et de dépôt des bagages, et inversement. Ces fauteuils roulants ne sont pas autopropulsés et ne disposent ni de dispositifs de transport des bagages ni de fonctions d'automatisation.

Plans pour éliminer les obstacles

En 2026, nous prévoyons :

- Évaluer l'accessibilité des bornes de recharge des VE dans le Stationnement étagé afin de déterminer si des mises à jour du réseau électrique ou des voies d'accès sont nécessaires.
- Étudier les possibilités pour l'Administration d'acquérir des fauteuils roulants supplémentaires afin que les voyageurs puissent les utiliser de manière autonome. Il s'agira notamment d'étudier d'autres équipements destinés au transport des bagages, ainsi que des fauteuils roulants autonomes et autopropulsés.

En 2027 et 2028, nous prévoyons :

- Élaborer un plan pour intégrer la recharge des VE dans les aires de stationnement du personnel et les zones de stationnement de longue durée, en garantissant la disponibilité d'options accessibles.
- Installer des bornes de recharge pour VE après la mise à niveau de l'alimentation électrique en 2026. L'installation veillera à ce qu'au moins une place de stationnement accessible à chaque niveau du stationnement étagé soit équipée d'une borne de recharge pour VE.
- Étudier les possibilités d'offrir une formation élargie en matière d'accessibilité aux entreprises de transport qui exercent leurs activités sur le site de l'aéroport.
- Étudier la faisabilité des réservations anticipées pour les places de stationnement accessibles.

Sur une base continue, nous prévoyons :

- Étudier les possibilités de collaboration avec les municipalités avoisinantes afin d'améliorer la disponibilité et la fiabilité des options de transport accessibles à destination et en provenance de l'aéroport.

Environnement bâti

En tant qu'opérateur d'aérogare, nous faisons la promotion de l'accessibilité des infrastructures aéroportuaires. Nous reconnaissons que la conception, l'entretien et l'amélioration continue de nos installations sont essentiels pour offrir une expérience de voyage inclusive et accessible. L'aérogare est conçue pour favoriser le déplacement intuitif des voyageurs et dispose d'aménagements et de services intégrés qui répondent aux divers besoins des voyageurs et des membres du personnel tout au long de leur parcours.

S'appuyant sur notre premier Plan d'accessibilité (2023-2026), les audits d'accessibilité de l'Administration, la rétroaction des parties prenantes et les consultations sur l'expérience vécue, les considérations relatives à l'accessibilité resteront intégrées dans les processus de planification, de conception et de réaménagement. Cela permet de garantir que toutes les personnes qui passent par l'aéroport bénéficient d'un environnement accueillant et dépourvu d'obstacles.

Passionnant et nouveau

Nous sommes ravis d'annoncer l'ouverture du nouvel Hôtel Alt sur place. Il est facilement accessible depuis l'aérogare via une passerelle piétonne accessible équipée du chauffage et de la climatisation et bénéficie de correspondances directes avec le service d'autobus d'OC Transpo et l'O-Train si vous vous rendez à l'aéroport ou si vous en revenez.

Nos réalisations

- Mise en place du processus de renouvellement de la certification en matière d'accessibilité de la Fondation Rick Hansen™ (RHFAC). Une organisation tierce (ABE Factors Inc.) nous aidera à réaliser les prochaines étapes du processus de recertification.
- Rénovation des toilettes du Stationnement étagé sud dans le cadre des projets de remplacement des infrastructures en fin de vie. Cette rénovation comprenait notamment des entrées sans porte, des cabines accessibles et des caractéristiques de conception inclusives.
- Aménagement d'une aire de jeux pour enfants dans l'aire des portes d'embarquement Canada/International. Elle comprend une marelle traditionnelle et une marelle accessible (accessible aux personnes utilisant un dispositif de mobilité), ainsi qu'une variété de sièges et d'options de chargement.
- Aménagement de salles parentales (salles d'allaitement) équipées de fauteuils de relaxation ou de fauteuils à bascule, de lavabos accessibles et de tables à langer.

- Ajout de six points de dépôt de bagages accessibles en libre-service dans les aires de dépôt de bagages transfrontalières et Canada/International.
- Remplacement de toutes les bornes d'enregistrement par des versions accessibles et modernes.
- Lancement de la mise à jour et de la mise en œuvre de systèmes d'écoute assistée supplémentaires aux comptoirs d'information utilisant la technologie moderne Auracast (technologie Bluetooth).
- Modernisation de plusieurs toilettes universelles par le biais de l'intégration de tables à langer pour adultes à des endroits précis.
- Mise en place de toilettes individuelles accessibles et neutres en termes de genre avant les contrôles de sûreté, à proximité des commerces et des points de restauration situés dans l'aire des départs.
- Identification de toutes les aires de soulagement pour animaux d'assistance, à l'intérieur et à l'extérieur de l'aérogare, à l'aide d'une nouvelle signalisation tactile.

Obstacles identifiés

- Les familles voyageant avec de jeunes enfants peuvent se heurter à un accès limité ou irrégulier aux installations interactives ou adaptées aux enfants dans l'ensemble de l'aéroport.
- Les portes des espaces de travail du personnel pourraient bénéficier de l'installation d'ouvre-portes automatiques supplémentaires. Certains espaces de l'aire administrative sont plus anciens et présentent des limitations en matière d'accessibilité (comme le comptoir de service du Bureau du contrôle des cartes d'accès et la salle à dîner du Bureau 2500).
- Le hall des douanes dispose d'un espace limité et peut être encombré aux heures de pointe. Cela peut créer un obstacle pour les personnes qui s'approchent du carrousel à bagages et récupèrent les bagages enregistrés.

Plans pour éliminer les obstacles

En 2026, nous prévoyons :

- Ouvrir la nouvelle liaison interne accessible entre l'Hôtel Alt et le niveau des départs de l'aérogare pour les voyageurs et le personnel.
- Dans le cadre du nouveau projet de Centre de correspondance, une étude de faisabilité sera réalisée afin de déterminer les besoins en matière d'aménagements accessibles et d'orienter les décisions en matière d'infrastructure.

- Évaluer et assurer le bon fonctionnement de tous les systèmes d'appel d'urgence installés dans les toilettes.

En 2027 et 2028, nous prévoyons :

- Fournir un espace accessible et clairement indiqué à chaque carrousel à bagages afin que les voyageurs en situation de handicap puissent récupérer leurs bagages en toute sécurité, sans obstacle et en priorité.
- Mettre à jour la signalisation des numéros de bureaux pour y inclure le braille et étudier les possibilités d'ajouter d'autres caractéristiques accessibles, telles qu'un meilleur contraste des couleurs et des styles et tailles de police accessibles, afin de favoriser un repérage clair et inclusif.
- Étudier l'intégration d'aires sensorielles et de repos dans l'ensemble de l'aérogare après les contrôles de sûreté pour le bien-être du public voyageur, en particulier les personnes neurodivergentes.

Sur une base continue, nous prévoyons :

- Identifier les espaces de l'aérogare existants qui pourraient bénéficier d'indicateurs tactiles de surface de marche ou qui doivent être équipés de tels indicateurs.
- Réaliser un audit de toutes les portes des cabines de toilettes et identifier celles qui ne sont pas équipées d'indicateurs d'occupation (dispositif indiquant « occupé » ou « non occupé ») afin d'améliorer l'accessibilité et l'intimité.
- Passer en revue toutes les portes publiques et les portes de service utilisées par les voyageurs et les membres du personnel afin de déterminer où et combien d'ouvre-portes automatiques pourraient être installés pour améliorer la circulation dans l'aérogare. L'installation des ouvre-portes automatiques se déroulera par étapes, en fonction des fonds disponibles.

Emploi

Les aéroports sont souvent perçus comme des lieux centrés sur les personnes qui voyagent, mais une expérience passager accessible dépend en grande partie des personnes qui y travaillent chaque jour. Au sein de l'Administration, nous reconnaissons que l'accessibilité doit être intégrée dans nos pratiques en matière d'emploi. L'emploi accessible consiste à s'assurer que l'accessibilité est prise en compte à chaque étape du cycle d'emploi (de l'embauche à l'intégration, en passant par le développement de carrière et au-delà). Il comprend l'accessibilité des pratiques lors du recrutement et dans le milieu de travail, des possibilités d'apprentissage et de développement inclusives, un soutien clair et opportun pour les mesures d'adaptation, et des efforts continus pour éliminer les obstacles à l'emploi des personnes en situation de handicap.

Nos réalisations

- Lancement d'une mise à jour de l'accessibilité de nos lettres d'offre d'emploi, de nos accords, de nos documents d'intégration et de nos processus d'auto-identification.
- Le Conseil des aéroports du Canada a organisé une formation au service à la clientèle sur l'accessibilité, les mesures d'adaptation et les appareils fonctionnels à l'intention de l'ensemble du personnel de l'Administration.
- Rénovation du Centre de contrôle des opérations aéroportuaires, axée sur l'accessibilité et conçue pour aider les membres du personnel qui utilisent des fauteuils roulants ou d'autres dispositifs de mobilité.
- Révision complète des procédures normales d'exploitation utilisées par notre personnel saisonnier, transformant ce qui était autrefois un document long et dense en un module d'apprentissage attrayant qui prend en compte un public diversifié et des besoins d'apprentissage variés. Ces procédures ont également été imprimées et rangées dans des classeurs afin de faciliter leur consultation sur place.
- Lancement d'un projet de changement de culture en 2026 afin d'assurer l'alignement entre notre plan stratégique, nos valeurs opérationnelles et les programmes destinés au personnel. La collecte de données pour ce projet a été réalisée au moyen d'entrevues, de groupes de discussion et d'un sondage sur la culture. Ces données servent à élaborer un plan triennal visant à hiérarchiser les programmes qui permettront à l'organisation de progresser vers ses objectifs et d'améliorer l'expérience du personnel.

Obstacles identifiés

- Bien que l'Administration valorise l'inclusion, certains membres du personnel et personnes candidates en situation de handicap peuvent ne pas se sentir à l'aise de s'auto-identifier comme tels ou de demander des mesures d'adaptation lors du recrutement ou de l'embauche. Cela peut rendre plus difficile l'accès au soutien dont elles et ils ont besoin.
- Le programme Tournesol de Hidden Disabilities n'est pas largement connu des membres du personnel. Une formation élargie et une sensibilisation accrue pourraient se révéler utiles.

- Il est possible d'intégrer davantage l'accessibilité dans le processus de recrutement en proposant systématiquement des mesures d'adaptation lors des entrevues et en communiquant clairement sur la manière dont les personnes candidates peuvent demander de l'aide. Le système actuel des Ressources humaines (RH) n'offre aucune flexibilité quant à la manière dont les membres du personnel fournissent des informations (par exemple, des réponses écrites comparativement à des options à choix multiples). Cela peut créer des obstacles pour certaines personnes utilisatrices.

Plans pour éliminer les obstacles

En 2026, nous prévoyons :

- Partager la formation sur l'accessibilité offerte par le Conseil des aéroports du Canada avec les partenaires du campus afin de favoriser une formation cohérente dans l'ensemble de l'aéroport. Nous avons emboîté le pas en proposant cette formation, de même que plusieurs autres aéroports canadiens, afin de collaborer à la formation et d'offrir un service à la clientèle uniforme.
- Commencer à élargir la sensibilisation et la collaboration avec les organisations représentant les personnes en situation de handicap, les agences de recrutement et les plateformes d'emploi spécialisées en matière de handicap afin de promouvoir les perspectives d'emploi et d'explorer les partenariats avec des services tiers représentant les personnes en situation de handicap qui cherchent un emploi.
- Améliorer l'accessibilité du recrutement en communiquant clairement les mesures d'adaptation disponibles et la manière de les demander à chaque étape du processus d'embauche, tout en demandant aux RH de faire appel à une expertise externe pour s'assurer que les pratiques de recrutement sont conformes aux normes d'accessibilité reconnues et aux meilleures pratiques.
- Proposer des aides comme les boucles magnétiques Aura pour les entrevues et les autres interactions afin d'améliorer l'accès à la communication pour les personnes malentendantes.
- Élaborer un plan pour dispenser une formation à l'accessibilité aux équipes dirigeantes dans le but de sensibiliser les équipes et de susciter leur adhésion afin de favoriser une adoption uniforme au sein des équipes.
- Vérifier les modèles d'offres d'emploi et les politiques de recrutement actuels afin de déterminer s'ils décrivent clairement les mesures d'adaptation en matière d'accessibilité dont peuvent bénéficier les personnes candidates. Si nécessaire, ils seront mis à jour afin que ces informations soient faciles à trouver et à comprendre.

En 2027 et 2028, nous prévoyons :

- Veiller à ce que les nouvelles technologies, les nouveaux logiciels et les nouveaux processus utilisés par le personnel respectent les lignes directrices applicables en matière d'accessibilité ou soient disponibles dans des formats alternatifs accessibles.
- Traiter et examiner en continu les demandes d'accessibilité et d'adaptation des membres du personnel au moyen d'une procédure d'adaptation structurée et pilotée par les RH, élaborée en collaboration avec le personnel et, le cas échéant, étayée par l'avis d'un membre professionnel de la santé.
- Étudier les moyens de permettre aux membres du personnel de saisir leurs propres réponses écrites dans le questionnaire d'auto-identification au sein du système RH afin qu'ils puissent décrire leur identité ou leurs besoins de la manière qui leur convient le mieux.
- Rechercher les possibilités de stocker toutes les politiques internes dans le système d'information des ressources humaines. Cette centralisation permettra au personnel de trouver plus facilement les politiques et de les consulter dans des formats accessibles.
- Moderniser les postes de travail en les dotant de caractéristiques ergonomiques réglables, telles que des bureaux, des chaises et des écrans réglables, afin que les membres du personnel puissent personnaliser leur espace de travail dans un souci de confort, de sécurité et d'accessibilité.

Sur une base continue, nous prévoyons :

- Veiller à ce que les gardien.ne.s d'étage et les équipes d'intervention en cas d'urgence connaissent et examinent les mesures d'adaptation individuelles des membres du personnel qui demandent une aide en cas d'urgence ou d'évacuation. Les plans seront révisés chaque année afin de les maintenir à jour.
- Proposer des dîners-apprentissage sur des thèmes liés à l'accessibilité et à l'inclusion, tels que les pratiques et les outils accessibles, ainsi que des témoignages de personnes ayant une expérience vécue, afin de favoriser une culture de l'accessibilité et de l'inclusion.
- Partager les produits et les informations sur le programme Tournesol de Hidden Disabilities avec notre personnel afin de les aider à utiliser le programme et les produits. Notre objectif est de continuer à développer une culture d'accessibilité et d'inclusion et d'aider les membres du personnel à se sentir soutenus dans le partage de leur expérience vécue.

Consultations

Comment nous avons consulté des personnes en situation de handicap

Au cours de l'élaboration du Plan d'accessibilité 2026-2029, nous avons organisé trois séances de groupes de discussion virtuelles animées par nos partenaires en matière d'accessibilité, O'Hara Aging + Accessibility et Left Turn Right Turn Ltd. Ces séances ont permis de garantir une consultation significative et accessible des personnes ayant une expérience vécue, y compris les voyageurs, les membres du personnel/partenaires du campus, les organisations représentant les personnes en situation de handicap, les partenaires de défense des intérêts et le public.

Avant les séances des groupes de discussion, les personnes participantes ont été invitées à demander les aides à l'accessibilité ou les formats alternatifs nécessaires afin de garantir une participation pleine et égale. Des mesures d'adaptation ont été mises en place, notamment avec la mise à disposition de documents à l'avance, le sous-titrage et l'interprétation en langue des signes.

Ces séances de groupes de discussion ont été organisées à l'aide de Microsoft Teams en mars 2026 :

- Séance 1 – Consultation publique (grand public, organisations représentant les personnes en situation de handicap, organismes gouvernementaux et partenaires communautaires)
- Séance 2 – Personnel et partenaires du campus
- Séance 3 – Groupe consultatif de personnes canadiennes en situation de handicap

Chaque séance de groupe de discussion comprenait une présentation suivie d'une période de rétroaction orientée par un animateur. L'ordre du jour comprenait les points suivants :

- Mot de bienvenue
- L'Administration et ses partenaires
- Qu'est-ce que le Plan d'accessibilité 2026-2029?
- Sept domaines d'action clés
- Réalisations en matière d'accessibilité à ce jour
- Rétroaction

Au cours de ces séances, nous avons posé diverses questions pour orienter notre discussion, notamment :

- Dites-nous ce que vous pensez des progrès réalisés jusqu'à présent.
- Quels sont les points forts de YOW en matière d'amélioration de l'accessibilité et de réduction des obstacles pour les personnes en situation de handicap?
- Dites-nous ce que vous pensez de l'aire pour les enfants.
- Quelles sont les initiatives qui, à votre avis, devraient être prioritaires dans le Plan d'accessibilité 2026-2029?
- À l'aide de notre parcours client, aidez-nous à identifier les obstacles rencontrés par les voyageurs en situation de handicap. Selon vous, quelles sont les améliorations les plus importantes qui pourraient être apportées?

Les membres du personnel et les partenaires du campus ont également été interrogés sur les points suivants :

- De quelle manière pensez-vous que l'aéroport pourrait mieux soutenir les membres du personnel en situation de handicap ou ayant des besoins en matière d'accessibilité?
- Que pouvons-nous faire pour nous assurer que nos collègues ayant un handicap invisible se sentent inclus et soutenus à l'aéroport?
- Comment améliorer la communication sur les initiatives en matière d'accessibilité au sein de l'aéroport?

Pour étayer ces discussions, nous avons partagé une Feuille de route du parcours client avec les personnes de l'externe et une Feuille de route du parcours d'un membre du personnel avec les personnes à l'interne. Ces visuels, présentés dans les figures ci-dessous, ont permis d'orienter la conversation sur les obstacles et les possibilités d'amélioration.

Feuille de route du parcours client

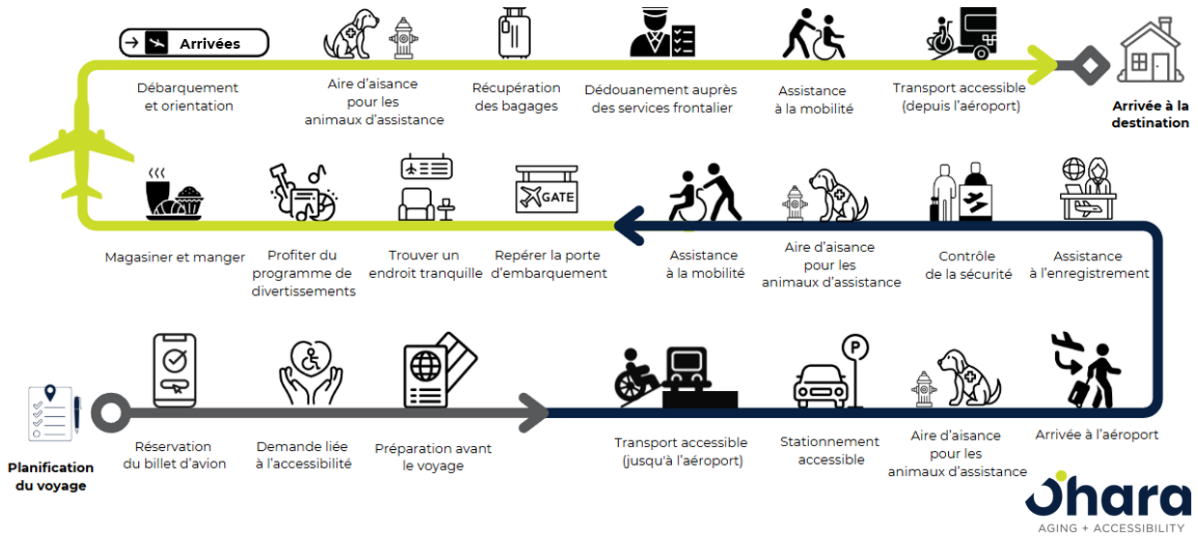


Figure 1. Feuille de route du parcours client

Feuille de route du parcours d'un membre du personnel

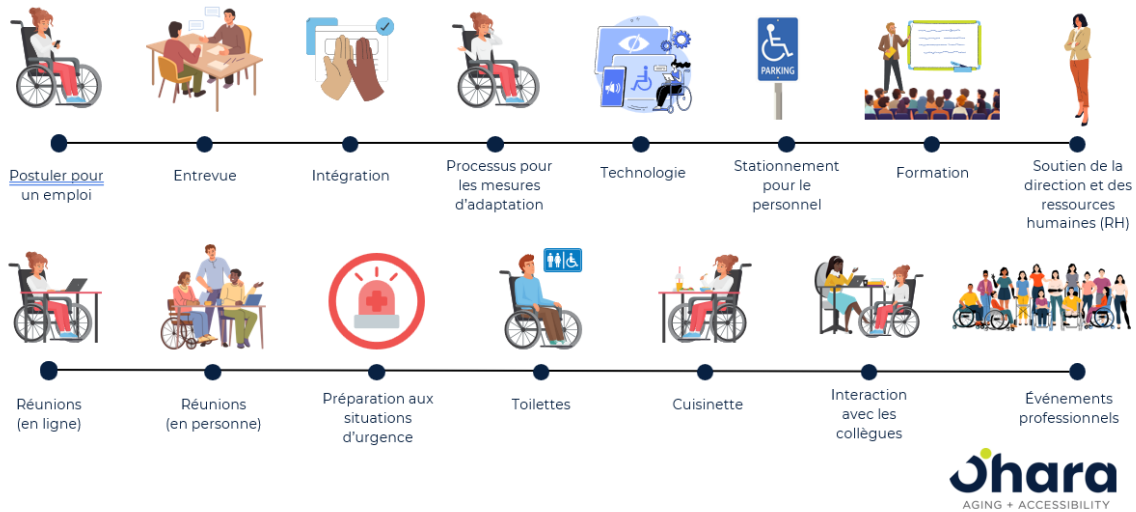


Figure 2. Feuille de route du parcours d'un membre du personnel

Rétroaction

Nos partenaires en matière d'accessibilité ont préparé un résumé des consultations qui recensent des commentaires détaillés sur la manière dont l'Administration peut mieux prévenir, identifier et éliminer les obstacles pour le public voyageur et les membres du personnel en situation de handicap. Le résumé des consultations a été communiqué aux équipes internes et aux auteurs du présent Plan d'accessibilité afin de garantir que l'expérience vécue guide nos engagements et nos travaux en cours.

Dans les sections qui suivent, nous résumons les principaux points de vue exprimés lors des consultations sur les moyens d'améliorer l'accessibilité pour les voyageurs en situation de handicap et les personnes qui les soutiennent. Ces informations nous ont permis d'identifier de nouveaux engagements dans le cadre du présent Plan d'accessibilité, qui seront traités de manière proactive au cours des trois prochaines années.

Séance 1 – Consultation publique

Plus de 30 personnes ayant une expérience vécue du handicap, des organisations représentant les personnes en situation de handicap, des agences gouvernementales et des partenaires communautaires ont participé à cette séance. De nombreuses personnes étaient désireuses de partager leurs expériences positives et d'apporter des commentaires utiles pour soutenir notre objectif de développement d'une expérience aéroportuaire plus accessible et plus inclusive.

Pour reprendre les mots d'une personne participante : « Le plus souvent, ce type d'initiatives est mené de manière isolée. MERCI de votre engagement auprès de la communauté! »

Parmi les organisations présentes, on retrouvait :

- Ottawa Disability Coalition
- Gendarmerie royale du Canada
- Chiens-Guides de la Fondation des Lions du Canada
- Administration canadienne de la sûreté du transport aérien
- Service ontarien de la surdicécité
- Soutien aux parents (PLEO)
- Services canadiens de l'ouïe
- Ville d'Ottawa
- Service Canada
- Centre catholique pour Immigrants
- Centre hospitalier pour enfants de l'est de l'Ontario (CHEO)
- Fondation canadienne des services de soutien assistés par les animaux
- MS Canada

Les personnes participantes représentaient les handicaps suivants :

- Personnes ayant des troubles cognitifs
- Personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du développement
- Personnes ayant des handicaps invisibles
- Personnes qui utilisent des chiens d'assistance
- Personnes ayant de lésions cérébrales
- Personnes neurodivergentes, autistes ou ayant un TDAH
- Personnes qui utilisent des fauteuils roulants ou des appareils d'aide à la mobilité
- Personnes aveugles ou malvoyantes
- Personnes s/Sourdes ou malentendantes
- Personnes qui utilisent des appareils médicaux
- Partenaires de soins et membres de la famille des personnes en situation de handicap

Principaux commentaires reçus :

- Les toilettes accessibles à usage individuel pourraient être améliorées par une signalisation plus claire et un placement plus cohérent des barres d'appui. L'augmentation du nombre de toilettes accessibles permettra à un plus grand nombre de voyageurs d'accéder confortablement à ces installations avant l'embarquement.
- Le contrôle de sûreté peut sembler précipité. Il a été suggéré d'aménager une voie réservée non express, potentiellement identifiée par le Tournesol de Hidden Disabilities, afin de mieux prendre en charge les voyageurs neurodivergents, les voyageurs à mobilité réduite qui ont besoin de plus de temps, les personnes âgées et les personnes ayant un trouble de stress post-traumatique (TSPT).
- Les informations sur les services d'assistance (tels que l'assistance à la bordure et le service de conciergerie de l'aéroport) ne sont pas toujours faciles à trouver sur le site Web de l'Administration.
- Les voyageurs ne sont pas toujours au courant de l'existence des services de conciergerie; en sensibilisant davantage le public, un plus grand nombre de voyageurs pourront en bénéficier.
- Des améliorations en matière d'assistance aux personnes en fauteuil roulant sont souhaitables, notamment lors de la coordination des transitions entre différents prestataires.
- Les fauteuils roulants sont souvent des modèles anciens qui nécessitent qu'une personne les pousse et ne sont pas autopropulsés.

Séance 2 – Personnel de l'Administration et partenaires du campus

Au cours de cette séance, nous nous sommes entretenus avec près de 70 membres du personnel de l'aéroport et partenaires du campus. Parmi les personnes participantes figuraient des individus qui représentaient un large éventail d'équipes, y compris des lignes aériennes telles qu'Air Canada et Air France. Des membres du personnel de SSP Canada (fournisseur de services de restauration) ainsi que l'Agence des services frontaliers du Canada étaient également présents. Parmi les personnes participantes figuraient des membres du personnel de l'aéroport et des partenaires du campus ayant une expérience vécue.

Principaux commentaires reçus :

- La coordination des voyageurs ayant recours aux services d'assistance n'est pas toujours parfaite. Bien que les procédures soient généralement bien établies dans les opérations côté piste, les lacunes les plus fréquentes concernent le parcours client entre l'aire des arrivées et la bordure. L'aire ou le hall des arrivées sont des lieux où les voyageurs arrivent lorsqu'ils descendent de l'avion.
- Des améliorations de l'environnement bâti sont nécessaires dans les espaces réservés au personnel afin d'améliorer l'accessibilité, notamment l'installation d'ouvre-portes automatiques, l'amélioration de l'accès à la salle de pause de l'aire administrative et au Bureau du contrôle des cartes d'accès, ainsi que l'étude de la possibilité d'un espace sensoriel ou d'une salle de repos pour les membres du personnel.
- Le Centre de contrôle des opérations aéroportuaires a été récemment rénové selon les principes de la conception universelle afin de soutenir les membres du personnel en situation de handicap (notamment grâce à des surfaces de travail et à des aménagements accessibles); des photographies sont disponibles.
- Les autres améliorations destinées aux voyageurs évoquées incluaient l'achat de fauteuils roulants, le marquage d'une aire au sol réservée aux personnes en situation de handicap pour leur permettre d'accéder aux carrousels à bagages, l'ajout de places assises et de points de repos le long des longs couloirs, et l'amélioration de la cohérence de l'orientation tactile.

Séance 3 – Groupe consultatif de personnes canadiennes en situation de handicap

Ce groupe comprenait cinq voyageurs de tout le Canada ayant une expérience vécue du handicap, représentant un éventail de milieux et d'expériences vécues, notamment :

- Personnes qui utilisent des fauteuils roulants ou d'autres aides à la mobilité
- Personnes s/Sourdes ou malentendantes
- Personnes en situation de handicap lié à la parole
- Personnes en situation de handicap invisible, chronique et épisodique

Principaux commentaires reçus :

- Les informations figurant sur la page d'accessibilité du site Web doivent être organisées en tenant compte de l'accessibilité. Les personnes participantes ont fait remarquer que les encadrés relatifs aux Plans d'accessibilité, aux Rapports d'étape, aux organismes de réglementation ou aux liens liés à la conformité peuvent détourner l'attention des informations de voyage les plus urgentes. Envisager de déplacer ces encadrés plus bas sur la page afin que les services d'accessibilité pratiques (stationnement, aide à la mobilité, assistance au sol, etc.) restent les premiers éléments visibles.
- Les voyageurs en situation de handicap se heurtent souvent à des obstacles pour accéder aux services d'aide à la mobilité. Un examen coordonné et global de l'aide à la mobilité disponible auprès de l'Administration pourrait contribuer à combler les lacunes et à créer une approche plus rapide, plus rationnelle et centrée sur les voyageurs.
- L'orientation dans l'aéroport peut s'avérer difficile pour les personnes en situation de handicap. L'Administration pourrait envisager une approche stylisée utilisant un code couleur, dans laquelle une ligne d'une couleur ou d'un style déterminé conduirait les voyageurs vers une destination précise, comme le carrousel à bagages ou la station de transport en commun reliée à l'aérogare.
- Les voyageurs ne connaissent ou ne distinguent pas toujours clairement les rôles et les responsabilités des différents partenaires de l'aéroport. C'est notamment le cas en ce qui concerne les rôles et les responsabilités de la ligne aérienne, de la sûreté ou du personnel de l'aéroport, ce qui peut créer de l'incertitude tout au long du parcours. La poursuite des partenariats entre l'aéroport et les partenaires du campus est essentielle pour aider à fournir une expérience plus transparente et plus accessible.
- Il pourrait s'avérer utile que certains membres du personnel possèdent des connaissances de base en langue des signes québécoise (LSQ) et en American Sign Language (ASL) afin que les voyageurs s/Sourds ou malentendants qui utilisent la langue des signes se sentent inclus dans la communication.

Ce que les voyageurs en situation de handicap apprécient à l'aéroport :

- Les visites de familiarisation à l'aéroport se sont révélées utiles pour les voyageurs en situation de handicap et les individus qui leur offrent du soutien afin de se familiariser avec l'aéroport et de les aider à se préparer à l'expérience du jour du voyage.
- La vidéo du CHEO est présentée comme une excellente ressource virtuelle. Le fait de pouvoir voir depuis l'avion et du point de vue du narrateur est très apprécié.
- Une carte numérique disponible sur le site Web de l'Administration recense les services et les équipements accessibles.
- La nouvelle aire pour enfants est idéale pour faire participer les enfants à des jeux sensoriels. Il serait également utile de disposer d'une pièce ou d'un espace à stimulation sensorielle réduite pour toute personne ayant besoin d'un espace calme avec des stimuli réduits, y compris un espace sensoriel réservé aux adultes.
- La mise en avant de l'option de réservation anticipée pour l'assistance à la mobilité a été bien accueillie.

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

En tant qu'opérateur d'aérogare, fournisseur de services de transport (FST) et employeur, le Plan d'accessibilité et le Processus de rétroaction de l'Administration s'alignent sur la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) et la *Loi sur les transports au Canada* (LTC), qui tiennent compte des principes, dispositions et règlements suivants en matière d'accessibilité, et en favorisent le respect :

LCA

- Section 6, Principes
- Partie 4, Obligations des entités réglementées – Entités réglementées dans le réseau de transport, Plans d'accessibilité – Règlements en vertu de la LCA, et Plan d'accessibilité – Règlements en vertu de la présente loi
- Règlement canadien sur l'accessibilité (RCA)
- RCA – Partie 1, Planification, rétroaction et rapports – Plans d'accessibilité, processus de rétroaction, conservation des documents
- Section 63 (Annexe) – Office des transports du Canada, Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles (REPRTA)
- REPRTA – Plans d'accessibilité, rétroaction

OTC

- PARTIE V – Transport de personnes en situation de handicap

Guides et règlements supplémentaires :

- Bulletin d'information de l'OTC, Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles (REPRTA) [permet aux FST de publier un seul Plan d'accessibilité répondant à la fois au REPRTA et au RCA]
- Office des transports du Canada – Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH), Partie 1 et Partie 4, Divisions 1 et 2

<https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2019-244/index.html>

- Gouvernement du Canada, Lignes directrices sur le Règlement canadien sur l'accessibilité : Lignes directrices associées aux Plans d'accessibilité, 11 juillet 2022

<https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/directives-reglements-canadien-accessibilite/plans-accessibilite.html>

- Gouvernement du Canada, Lignes directrices sur le Règlement canadien sur l'accessibilité : Résumé des lignes directrices associées aux Plans d'accessibilité, 11 juillet 2022

<https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/directives-reglements-canadien-accessibilite/plans-accessibilite/resume-plans.html>

- La *Loi canadienne sur l'accessibilité* et le Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles : Guide concernant les Plans d'accessibilité, 22 décembre 2021

<https://otc-cta.gc.ca/fra/publication/guide-concernant-plans-sur-laccessibilite-sous-regime-loi-canadienne-sur-laccessibilite>

- Office des transports du Canada, LCA et REPRTA : Guide sur le processus de rétroaction, 22 décembre 2021

<https://otc-cta.gc.ca/fra/publication/guide-concernant-processus-retroaction-sous-regime-loi-canadienne-sur-laccessibilite-et>

Notifications de l'Office :

Dans les 48 heures suivant la publication du présent Plan d'accessibilité et de son Processus de rétroaction sur notre site Web, les organismes suivants ont été informés et ont reçu un lien hypertexte :

- Le commissaire à l'accessibilité
- L'Office des transports du Canada

Si des modifications sont apportées au présent Plan d'accessibilité et à son Processus de rétroaction, les organismes énumérés ci-dessus en seront avisés lors de la republication.