



Plan d'accessibilité de  
l'Administration de l'aéroport  
international d'Ottawa  
2023-2026

---

## Message de l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa

L'Administration de l'aéroport international d'Ottawa (AAIO) est l'un des chefs de file du Canada dans la prestation de services de transport aérien de qualité, sûrs, sécuritaires et durables. À l'AAIO, nous entendons assurer des services accessibles et inclusifs à tout le public voyageur et à l'ensemble des membres de la collectivité qui empruntent l'Aéroport.

L'Aéroport international d'Ottawa est la porte d'entrée de renommée mondiale pour la région de la capitale du Canada, en plus d'être un moteur économique et de prospérité pour notre collectivité. L'AAIO poursuit ses efforts en vue de créer un milieu plus diversifié et équitable pour tout le monde, y compris sa clientèle, son personnel et les collectivités qu'elle dessert. À l'AAIO, nous reconnaissons qu'une partie essentielle du travail en vue de créer une société inclusive pour tout le monde repose sur notre engagement continu à déterminer, supprimer et prévenir les obstacles pour les personnes handicapées.

L'AAIO a développé ce Plan d'accessibilité afin de l'aider à respecter ses obligations découlant de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) et du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH). Le Plan servira de feuille de route au personnel de l'AAIO, aux entrepreneurs et aux autres personnes qui font affaire avec l'AAIO pour aider notre organisation à devenir plus diversifiée et inclusive.

Le Plan d'accessibilité a été partagé aux fins d'examen avec les membres de la haute direction et du Conseil d'administration communautaire. L'équipe de la haute direction de l'AAIO passera en revue ce Plan annuellement, le mettra à jour au moins tous les trois ans et fournira des rapports d'étape conformément à la loi. À chaque stade d'élaboration et de révision de ce Plan, nous encourageons activement ceux et celles qui ont vécu des expériences en tant que personnes handicapées à nous fournir des commentaires.

L'AAIO s'engage à utiliser le Plan d'accessibilité en tant que ressource pour l'aider à se conformer à la législation en matière d'accessibilité et de droits de la personne ainsi que pour respecter les engagements et les objectifs de son organisation en matière d'accessibilité.



Mark Laroche  
Président et chef de la direction  
Administration de l'aéroport international d'Ottawa

# Table des matières

<b>Généralités</b> .....	<b>1</b>
Adresse postale .....	1
Courriel .....	1
Téléphone .....	1
<b>Déclaration d'engagement de l'AAIO en matière d'accessibilité</b> .....	<b>1</b>
<b>Sommaire</b> .....	<b>2</b>
Principales conclusions.....	2
Forces de l'AAIO.....	3
Défis et risques .....	3
<b>Services, procédures et installations accessibles de l'AAIO</b> .....	<b>4</b>
<b>Conformité à la LCA et au RTAPH</b> .....	<b>4</b>
<b>Éléments d'accessibilité surpassant la conformité</b> .....	<b>7</b>
<b>Objectifs et mesures en vue de déterminer, de supprimer et de prévenir les obstacles</b> .....	<b>7</b>
Identification des obstacles.....	7
Suppression et prévention des obstacles .....	8
<i>Technologie de l'information et des communications (TIC)</i> .....	8
<i>Informations et communications (autres que la TIC)</i> .....	10
<i>Approvisionnement en biens, services et installations</i> .....	11
<i>Conception et prestation des programmes et services</i> .....	12
<i>Transport</i> .....	14
<i>Environnement bâti</i> .....	14
<i>Emploi</i> .....	15
<i>Formation</i> .....	177
<b>Consultations</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Contexte.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
De quelle façon les consultations sur le Plan d'accessibilité se sont-elles déroulées .....	19
Quand les consultations ont-elles eu lieu .....	20
Promotion de la consultation et invitations à fournir des commentaires .....	20
Personnes et organisations directement invitées à transmettre leurs commentaires à titre consultatif.....	20
Nombre de participants à l'examen .....	21
Réaction à la consultation de l'AAIO.....	21
<b>Consulter les politiques, plans et procédures de l'AAIO en matière d'accessibilité</b> .....	<b>22</b>
<b>Contactez-nous</b> .....	<b>222</b>
Courriel .....	22
Téléphone .....	22
<b>Glossaire</b> .....	<b>23</b>
<b>Annexes</b> .....	<b>24</b>
Invitation à un examen du Plan d'accessibilité en ligne.....	24

Questions du sondage en ligne .....	24
Courriel envoyé aux contacts individuels .....	25
Courriel envoyé aux organisations au service de personnes handicapées et aux défenseurs des droits à l'accessibilité .....	26
Promotion dans la presse locale et les médias numériques .....	26

## 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 (AAIO) a élaboré le présent Plan d'accessibilité. L'AAIO 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'AAIO 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'AAIO, y compris le formulaire de rétroaction sur l'accessibilité, sont offerts en ligne à l'adresse [www.yow.ca/fr/accessibilite](http://www.yow.ca/fr/accessibilite).

Pour demander des renseignements sur média substitut, pour faire part de vos commentaires sur l'accessibilité, ou pour une demande de mesures d'adaptation, veuillez communiquer avec l'AAIO par une des manières suivantes :

### Adresse postale

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

### Courriel

[accessibilite@yow.ca](mailto:accessibilite@yow.ca)

### Téléphone

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

## Déclaration d'engagement de l'AAIO en matière d'accessibilité

L'Administration de l'aéroport international d'Ottawa (AAIO) s'est engagée à fournir un environnement sûr, digne et accueillant à tout le monde. Elle croit en l'intégration, en l'égalité des chances, et en l'accès autonome, ainsi qu'à la participation des personnes handicapées. L'AAIO veillera à se conformer à l'ensemble de la législation applicable en matière d'accessibilité par l'identification, la prévention et l'élimination des obstacles à l'accessibilité. L'AAIO s'engage à tenir compte des besoins et des demandes en matière d'accessibilité aux mieux de ses capacités et dans les meilleurs délais.

## Sommaire

Partout au Canada, des lois, règlements, normes et politiques variés en matière d'accessibilité sont en vigueur. L'objet de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) est de s'assurer que les personnes handicapées aient un accès juste et équitable aux programmes et services, en plus d'améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées. Le but de la LCA est de déterminer, supprimer et prévenir les obstacles à l'accessibilité au sein des organismes sous compétence fédérale d'ici 2040.

En juin 2022, l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa (AAIO) a fait appel à *AIM for Inclusion* pour examiner sa situation actuelle en matière de conformité à la LCA et pour l'aider à établir son Plan d'accessibilité, ainsi que les politiques et procédures en matière d'accessibilité qui s'y rattachent. Un examen d'analyse non systémique de lacunes, y compris un examen des politiques et procédures de l'AAIO en matière d'accessibilité et des entretiens avec les parties prenantes, a confirmé que l'AAIO s'engageait à œuvrer en faveur d'une organisation plus accessible et inclusive. Les rétroactions du personnel, des parties prenantes et découlant de consultations publiques ont été incorporées dans le Plan d'accessibilité.

## Principales conclusions

Les membres du personnel de l'AAIO tireraient avantage d'une coordination accrue des efforts en matière d'accessibilité en ce qui concerne la formation à l'accessibilité, ainsi que le partage des ressources et des informations sur l'accessibilité. Il est notamment nécessaire de mieux faire connaître et de préciser les objectifs et les exigences en matière d'accessibilité à la fois de la LCA et du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH), ainsi que les politiques et les procédures de l'AAIO en matière d'accessibilité.

La mise sur pied d'un comité consultatif sur l'accessibilité ou l'identification d'un point de contact principal pour répondre aux préoccupations en matière d'accessibilité contribuerait à améliorer les connaissances et la sensibilisation. Ce comité permettrait également de s'assurer que l'ensemble du personnel de l'AAIO soit en conformité avec la LCA et le RTAPH, qu'il connaisse les politiques et les procédures de l'AAIO et qu'il applique les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité dans ses rôles et ses services respectifs.

Les personnes qui participent aux entrevues de l'AAIO ont fait des demandes pour obtenir des renseignements et des ressources supplémentaires sur les points suivants :

- Comment rehausser la sensibilisation du public voyageur et du personnel aux éléments actuels et prévus en matière d'accessibilité;
- Comment rehausser les occasions d'emploi offertes aux personnes handicapées;
- Comment obtenir des rétroactions et la collaboration sur une base continue de la collectivité des personnes handicapées;
- Lignes directrices sur la manière d'assurer l'acquisition de biens, de services et d'installations accessibles.

## Forces

- Leadership et soutien des objectifs d'accessibilité et d'inclusion par la haute direction et les décideurs;
- Attitude positive à tous les niveaux de la direction et du personnel en vue d'assurer l'accessibilité et l'inclusion dans les services et les installations de l'AAIO;
- Initiatives nombreuses en place en vue d'assurer la conformité continue à la LCA et au RTAPH, dont les suivantes :
  - Mises à jour sur le service à la clientèle et sur l'information publique (affichées sur la page Accessibilité du site Web de l'AAIO);
  - Politique en matière d'accessibilité (affichée);
  - Plan d'accessibilité (affiché);
  - Formulaire de rétroaction sur l'accessibilité (affiché) et processus de rétroaction (y compris la formation du personnel sur la façon de recevoir les commentaires sur l'accessibilité et d'en tenir compte);
  - Formation de sensibilisation en matière d'accessibilité via la LCA et le RTAPH (y compris une formation spécifique pour les membres du personnel et les équipes de direction de l'AAIO);
  - Collaboration avec des organismes d'accessibilité tiers et consultation de ces derniers pour obtenir des examens et des audits des installations, du site Web, des politiques et des procédures de l'AAIO en matière d'accessibilité.
- Plusieurs initiatives en place pour assurer des pratiques exemplaires en matière d'accessibilité, dont les suivantes :
  - Création d'un dossier interne sur les ressources en matière d'accessibilité dans le but de fournir au personnel des renseignements et des liens vers des outils et des ressources utiles sur l'accessibilité;
  - Collaboration et consultation avec diverses organisations au service de personnes handicapées et des personnes ayant une expérience vécue et s'identifiant comme sourdes ou malentendantes, handicapées ou neuroatypiques;
  - Plans en vue de poursuivre l'engagement et la collaboration avec les personnes handicapées ayant une expérience vécue;
  - Initiative et plans en vue de travailler à la transformation de la culture en milieu de travail pour s'assurer que l'ensemble des décisions et mesures englobent une prise en compte des exigences en matière d'accessibilité.

## Défis et risques

Les points suivants ont été considérés comme des défis ou des risques en matière d'accessibilité pour l'AAIO :

- Le besoin d'assurer une communication constante et des niveaux de service à la clientèle accessibles parmi le personnel de l'AAIO et les fournisseurs indépendants (en ce qui a trait au niveau de sensibilisation aux obstacles sur le plan de l'accessibilité et des obligations de conformité à la LCA et au RTAPH, les politiques et les procédures d'accessibilité de l'AAIO, ainsi que l'utilisation des ressources et du soutien de l'AAIO en matière d'accessibilité);

- La nécessité d'un budget et de ressources précises pour chacun des services en vue de rehausser l'accessibilité et de tenir compte des priorités des services dans le Plan d'accessibilité de l'AAIO;
- La nécessité de rehausser et de maintenir l'implication de la collectivité des personnes handicapées en vue d'un apport et d'une collaboration aux initiatives d'accessibilité et d'inclusion de l'AAIO;
- La nécessité d'assurer des mesures claires et visibles de l'AAIO en faveur de l'accessibilité en tant que priorité de l'AAIO (par le biais du marketing et de la promotion de l'AAIO, de l'emploi, de la formation, de la participation à la Semaine nationale de l'accessibilité, et d'autres initiatives);
- Le sommaire de gestion du Plan directeur 2038 de YOW ne mentionne pas l'accessibilité en tant qu'une considération ou une priorité dans l'un ou l'autre des plans ou des tâches (par exemple l'agrandissement du stationnement longue durée/hauteur excessive). Bien que le Plan d'accessibilité ait été élaboré avant l'adoption de la LCA (mais après que les exigences en matière d'accessibilité de Transports Canada aient été documentées), il est important de s'assurer que l'accessibilité est prise en compte dans toutes les étapes de la planification et de la conception de l'ensemble des ajouts ou des modifications aux services et aux installations de l'AAIO.

## Services, procédures et installations accessibles de l'AAIO

L'Administration de l'aéroport international d'Ottawa (AAIO) s'engage à respecter l'ensemble des exigences de conformité et les délais applicables de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) et du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH). Cela comprend l'élaboration de politiques et de procédures d'accessibilité publiques connexes au service à la clientèle; l'élaboration, l'affichage et la mise à jour de son Plan d'accessibilité; et la remise de rapports d'étape aux dates limites applicables.

Le contenu du site Web de l'AAIO est offert sur un support accessible et est disponible sur médias substituts sur demande. La Politique d'accessibilité de l'AAIO et les renseignements connexes sont disponibles sur la page Accessibilité du site Web de l'AAIO. Pour obtenir les renseignements à jour et prendre connaissance des procédures en vue d'accéder aux services et aux installations de l'AAIO, il suffit de consulter le site [www.yow.ca/fr/accessibilite](http://www.yow.ca/fr/accessibilite).

## Conformité à la LCA et au RTAPH

Les éléments d'accessibilité suivants offerts par l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa (AAIO) ont été précisés en vue de s'assurer que les exigences en matière de conformité à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) sont respectées :

- Politique d'accessibilité
  - La Politique d'accessibilité de l'AAIO, laquelle comprend un énoncé clair de son engagement en matière d'accessibilité et une description des services accessibles, ainsi que les coordonnées pour les demandes



d'informations et les demandes de mesures d'adaptation, est offerte sur le site Web de l'AAIO et sur demande.

- **Rétroaction sur l'accessibilité**
  - Un formulaire et un processus de rétroaction sur l'accessibilité ont été développés pour l'ensemble de l'AAIO et sont mis à la disposition du public sur le site Web de l'AAIO et sur demande;
  - Le personnel de l'AAIO a été formé sur la procédure à suivre pour recevoir les commentaires sur l'accessibilité et y répondre, ainsi que pour en assurer le suivi afin de veiller à l'amélioration continue de services accessibles et inclusifs;
  - La sensibilisation des contacts de l'AAIO ayant une expérience vécue en tant que membre des communautés sourde ou malentendante, handicapée ou neuroatypique est en cours;
  - Lors de la mise à jour des plans d'accessibilité et des rapports d'étape de l'AAIO, on cherchera à sensibiliser la collectivité au sens large et on l'invitera à donner son avis.
- **Informations en cas d'urgence**
  - Des informations relatives aux situations en cas d'urgence et des consignes de sécurité accessibles ont été élaborées pour les gens de passage, ainsi que pour le personnel et les entrepreneurs, et elles sont disponibles au public ou sur demande;
  - Des plans d'adaptation individuelle y compris des procédures d'urgence et d'évacuation sont en place pour les membres du personnel qui demandent un soutien;
  - Des informations relatives aux situations en cas d'urgence sont diffusées sur support audio et visuel dans l'ensemble de l'aérogare. Les informations relatives aux situations en cas d'urgence sont communiquées dans les deux langues officielles au moyen du système de sonorisation, et sur des messages défilant sur les écrans répartis dans l'ensemble du bâtiment;
  - Le système d'alarme incendie de l'aérogare comporte à la fois des signaux sonores et des lumières stroboscopiques.
- **Informations et communications**
  - Un audit de l'accessibilité du site [www.yow.ca](http://www.yow.ca) a été réalisé en 2020 par un organisme indépendant pour l'accessibilité (CanAdapt Solutions Inc.). Mis à part plusieurs points que l'AAIO cherche présentement à résoudre, le rapport d'audit conclut que « le site répond largement aux lignes directrices pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0, niveau AA ».
  - L'AAIO poursuit ses efforts pour s'assurer que les services, les informations et le contenu de son site Web soient accessibles. Cela englobe la diffusion d'information publique sur médias substitués sur demande.
  - Les fournisseurs indépendants qui s'occupent du développement et du soutien du site Web doivent s'engager à respecter les WCAG en vigueur comme le stipule la LCA.
  - L'accessibilité est également prise en compte lors de l'achat de guichets ou de l'approbation de guichets fournis par des fournisseurs. Les offres de

nouvelles bornes que l'AAIO ou ses fournisseurs envisagent d'acheter sont évaluées par le comité technique de l'Aéroport qui s'assure que les caractéristiques d'accessibilité sont incluses. Cela s'applique également aux bornes du stationnement, aux bornes de l'Agence des services frontaliers du Canada et aux bornes d'enregistrement des lignes aériennes respectives.

- Le personnel des lignes aériennes peut fournir des messages destinés au système de sonorisation et l'information sur le statut des vols sous forme sonore et visuelle et dans les deux langues officielles.
- Installations
  - Un audit d'accessibilité à la conception universelle, qui a également fait appel à des personnes ayant une expérience vécue, a été réalisé dans l'ensemble de l'établissement en 2019 par un organisme indépendant pour l'accessibilité (Accessibility Simplified). Le rapport d'audit fait état de l'ensemble des problèmes d'accessibilité connexes au Code national du bâtiment 2020 et des normes et de la législation sur l'accessibilité qui s'y rapportent. Le rapport comporte également des recommandations en vue d'apporter des améliorations surpassant la conformité à la législation, et portant sur les pratiques exemplaires et les normes de l'industrie.
- Emploi
  - Les pratiques en matière d'emploi de l'AAIO ont été analysées et mises à jour pour s'assurer de l'accessibilité des procédures en matière de recrutement, d'embauche, de maintien, de perfectionnement et de demande de mesures d'adaptation.
- Formation
  - Une formation au service à la clientèle intégrant de l'information sur l'accessibilité et sur les aménagements, y compris une formation sur les appareils d'assistance de l'AAIO, a été dispensée aux membres du personnel du service à la clientèle.
- Transport
  - L'AAIO s'engage à veiller à ce que tout transport qu'elle fournit directement ou indirectement soit accessible sur demande.
  - Toutes les ententes avec les fournisseurs de transport au sol indépendants comprennent l'engagement de fournir un transport accessible sur demande et sans frais supplémentaires pour la personne utilisatrice.

## Éléments d'accessibilité surpassant la conformité

L'Administration de l'aéroport international d'Ottawa (AAIO) a atteint plusieurs objectifs en matière d'accessibilité qui surpassent ses obligations de conformité.

- L'AAIO a réalisé plusieurs sondages auprès de son personnel et du public dans le but de déterminer les obstacles à supprimer.
- L'AAIO a retenu les services d'un organisme indépendant pour l'accessibilité (*AIM for Inclusion*) afin de faire examiner son statut en ce qui a trait à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) et de veiller à s'y conformer. L'organisme a aidé l'AAIO à mettre à jour ses politiques, ses procédures et ses plans en matière d'accessibilité et à offrir une formation au personnel et aux bénévoles de l'AAIO.
- L'AAIO a retenu les services d'un organisme indépendant spécialisé pour l'accessibilité (Accessibility Simplified) pour la réalisation d'un audit de l'environnement bâti et la préparation d'un rapport d'audit. Outre les exigences en matière de conformité, le rapport contient des recommandations classées par ordre de priorité concernant les meilleures pratiques.
- En 2019, l'Aéroport international d'Ottawa (YOW) s'est prêté à un examen de ses installations par la Fondation Rick Hansen. L'Aéroport s'est vu décerner la certification or du Programme de certification en matière d'accessibilité de la Fondation Rick Hansen (RHFAC).
- Le comité d'assistance au public voyageur veille à ce que les obstacles à l'accessibilité soient pris en compte et traités au moment de l'examen des plans et de la formulation des recommandations.
- Les droits des passagers tels qu'énoncés dans l'Accessibilité des gares de voyageurs (Code des gares) de l'Office des transports du Canada (<https://otc-cta.gc.ca/fra/publication/accessibilite-des-gares-voyageurs-code-des-gares>), et tels qu'énoncés dans le site Web de l'AAIO (<https://yow.ca/fr/vols/droits-des-passagers-aeriens>), prennent en compte les obstacles à l'accessibilité et décrivent les services et les mesures d'adaptation offerts aux personnes qui s'identifient comme sourdes ou malentendantes, handicapées ou neuroatypiques.
- Des haltes et des bancs supplémentaires ont été installés partout dans les stationnements. OC Transpo a également ajouté des sièges et un abri à l'arrêt d'autobus et à l'aire d'attente de l'Aéroport.

## Objectifs et mesures en vue de déterminer, de supprimer et de prévenir les obstacles

Les personnes responsables des mesures et des initiatives en matière d'accessibilité au sein de l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa (AAIO) utilisent diverses mesures pour déterminer, supprimer et prévenir les obstacles ainsi que pour déterminer les objectifs d'accessibilité destinés à être inclus dans le présent Plan d'accessibilité.

### Identification des obstacles

Dans le but de se conformer aux exigences de conformité de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) et du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes*

*handicapées* (RTAPH), l'AAIO s'est engagée à travailler avec son équipe de la haute direction afin de recueillir les rétroactions du public et de son personnel en vue de déterminer les priorités pour rehausser l'accessibilité et l'inclusion et d'y donner suite. L'AAIO veille à ce que les personnes handicapées soient associées à ses efforts de consultation et de préparation du présent Plan d'accessibilité pour ce qui est de la contribution et de l'examen.

### Suppression et prévention des obstacles

La direction et le personnel de l'AAIO ont déterminé les objectifs et les mesures qui suivent pour supprimer et prévenir les obstacles en matière d'accessibilité dans les politiques, les programmes, les pratiques et les services de l'AAIO. Les obstacles rattachés à chacun des objectifs d'accessibilité ont été identifiés par le personnel et les personnes qui ont participé aux consultations.

Le but de l'AAIO est de faire siennes les pratiques exemplaires de l'industrie tout en se conformant aux exigences de la législation applicable en matière d'accessibilité.

Il incombe aux principales personnes-ressources de l'AAIO désignées comme responsables dans les tableaux qui suivent de veiller à la conformité de l'AAIO aux exigences de la LCA et à la mise en œuvre des objectifs et initiatives en matière d'accessibilité conformément aux sursis législatifs et à ceux instaurés par l'AAIO.

### Technologie de l'information et des communications (TIC)

L'AAIO entend rendre l'information et les communications accessibles aux personnes handicapées. Il s'agit notamment de veiller à ce que l'information imprimée et en ligne soit accessible à son personnel et au public, y compris l'information relative aux situations d'urgence ainsi qu'à la sécurité, en plus du contenu de son site Web. L'AAIO s'engage également à faire tous les efforts nécessaires pour offrir de l'information sur médias substitués demandés par les personnes handicapées.

Objectif d'accessibilité	Responsable	Date d'achèvement prévue
Créer une zone en ligne permettant aux membres du personnel de publier et d'actualiser des ressources sur l'accessibilité, afin que tout le personnel de l'AAIO ait accès à de l'information sur la manière de créer des contenus dans des formats accessibles (par exemple, des documents Word, PowerPoint et PDF avec un langage clair et une terminologie appropriée).	TI	juin 2023
Publier la Politique d'accessibilité et le Plan d'accessibilité de l'AAIO, en veillant à ce que chaque version soit conforme aux lignes directrices pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1 et au niveau de critère de réussite	TI, Communications et affaires publiques	juin 2023, mise à jour annuelle du statut, obligatoire

<b>Objectif d'accessibilité</b>	<b>Responsable</b>	<b>Date d'achèvement prévue</b>
AA (ou la plus récente version des WCAG offerte en français et en anglais).		
Veiller à l'examen et à la mise à jour du site Web de l'AAIO afin de le rendre conforme aux WCAG 2.1 et au critère de réussite AA (ou la plus récente version des WCAG disponibles en français et en anglais).	Communications et affaires publiques	juin 2023
Veiller à ce que le calendrier de planification de documents publics prévoit le temps qu'il faudra pour la création de versions accessibles du contenu (en particulier les documents destinés au public comme les rapports annuels, les déclarations et l'information financière).	Communications et affaires publiques	juin 2023
Fournir des ressources dans le but de s'assurer que le personnel de l'AAIO qui fait affaire avec la clientèle est au courant de la marche à suivre pour répondre aux demandes du public pour l'obtention d'information sur médias substitués.	Communications et affaires publiques, TI	juin 2023
S'assurer que les nouveaux achats de logiciels destinés au personnel et à la clientèle incluent les exigences en matière d'accessibilité appliquées quand cela est possible, et veiller à ce que des procédures en vue des mesures d'adaptation soient instaurées pour offrir un accès similaire quand l'accès à un logiciel n'est pas possible.	TI	de façon continue, obligatoire
S'assurer que le sous-titrage codé est offert dans les vidéos d'information publique publiées en ligne, dans les langues utilisées dans le contenu original.	Communications et affaires publiques	de façon continue
S'assurer que du texte de remplacement sur les images est offert pour le contenu public publié en ligne, dans les langues utilisées dans le contenu original.	Communications et affaires publiques	de façon continue
Examiner l'accessibilité du système de sonorisation de l'AAIO afin de s'assurer que les annonces et les renseignements sont manifestement audibles.	TI	juin 2024

<b>Objectif d'accessibilité</b>	<b>Responsable</b>	<b>Date d'achèvement prévue</b>
Examiner l'accessibilité de l'emplacement physique des écrans d'affichage des renseignements sur les vols et des autres écrans qui affichent des informations, ainsi que le contraste et la taille des caractères, etc. qui apparaissent sur ces derniers.	TI, Services techniques	juin 2024
Examiner le processus de communication des annonces des personnes préposées au point d'entrée et des annonces précises concernant des passagers et passagères, des mises à jour sur l'embarquement ou des retards, afin d'envisager des solutions pour fournir des informations sur médias substitués.	TI, Communications et affaires publiques	décembre 2024

### **Informations et communications (autres que la TIC)**

La direction et le personnel de l'AAIO se sont engagés à maintenir et examiner la Politique d'accessibilité et le Plan d'accessibilité de l'AAIO chaque année. L'examen annuel des documents aidera à faire en sorte que l'AAIO poursuive ses efforts en vue d'améliorer l'accessibilité, la diversité, l'inclusion et l'atteinte de ses objectifs d'accessibilité comme prévu. Cet exercice permet à l'organisation de produire des rapports d'étape sur l'accessibilité précis et informatifs en fonction des exigences.

De plus, toute politique de l'AAIO qui renferme des obstacles à l'accessibilité, la diversité et l'inclusion sera révisée pour supprimer les obstacles identifiés.

<b>Objectif d'accessibilité</b>	<b>Responsable</b>	<b>Date d'achèvement prévue</b>
Veiller à ce que la Déclaration d'engagement de l'AAIO en matière d'accessibilité soit communiquée à l'ensemble de l'organisation et mise à la disposition du public.	Communications et affaires publiques, TI	juin 2023
Veiller à ce que les plans actuels d'évacuation de l'établissement en cas d'urgence soient en place et offerts dans un format accessible à la fois pour le personnel et les membres du public.	Santé et sécurité, Gestion des urgences	juin 2023
Examiner les politiques et procédures actuelles de l'AAIO sous l'angle de l'accessibilité, de la diversité et de l'inclusion ainsi qu'élaborer et	Ressources humaines	juin 2024

<b>Objectif d'accessibilité</b>	<b>Responsable</b>	<b>Date d'achèvement prévue</b>
mettre en œuvre des plans d'action pour corriger les obstacles identifiés.		
Examiner le Plan d'accessibilité de l'AAIO et l'état des objectifs d'accessibilité chaque année.	Ressources humaines, haute direction	chaque année, obligatoire
Mettre à jour le Plan d'accessibilité de l'AAIO au moins tous les trois ans, et informer les autorités responsables de la LCA et du RTAPH lorsque les plans d'accessibilité actualisés sont publiés.	Ressources humaines, haute direction	juin 2023, juin 2026, au besoin
Fournir des rapports d'étape sur la LCA basés sur les échéanciers stipulés dans la LCA, et informer les autorités responsables de la LCA et les législateurs lorsque les rapports d'étape sur l'accessibilité actualisés sont publiés.	Haute direction	annuellement, au cours des années entre les mises à jour du Plan, 2024, 2025, au besoin
Accroître les efforts de marketing et de promotion pour faire connaître les services, les options et les installations accessibles offerts à l'Aéroport.	Communications et affaires publiques, Expansion commerciale	décembre 2023, de façon continue
Accroître la sensibilisation (en interne et par le biais de marketing public) à l'accessibilité du numéro de téléphone 24 h/24, 7 j/7, et aux coordonnées pour une assistance immédiate en matière d'accessibilité.	Communications et affaires publiques, Expansion commerciale	décembre 2023, de façon continue

### **Approvisionnement en biens, en services et en installations**

L'AAIO s'engage à veiller à ce que, dans la mesure du possible, l'accessibilité des biens, des services et des installations soit prise en compte lors de l'approvisionnement de services et d'articles. Les exigences en matière d'accessibilité seront incluses dans les DDP de l'AAIO, les accords de service et les autres documents relatifs à l'approvisionnement.

<b>Objectif d'accessibilité</b>	<b>Responsable</b>	<b>Date d'achèvement prévue</b>
Examiner les accords juridiques de l'AAIO portant sur les approvisionnements en biens, services et installations accessibles et s'assurer d'une formulation et de procédures claires concernant les obligations d'accessibilité incluses dans les ententes avec l'AAIO.	Affaires juridiques, Finances	juin 2023, obligatoire
S'assurer que les gestionnaires et élaborateurs de DDP comprennent comment décrire et évaluer les exigences en matière d'accessibilité se rapportant aux approvisionnements en biens, en services et en installations.	Finances	juin 2023
Surveiller les fournisseurs tiers pour s'assurer qu'ils respectent leurs engagements en matière de fourniture de services accessibles; examiner les engagements spécifiques en matière d'accessibilité avant de conclure les accords initiaux, avant de renouveler les contrats et par le biais de contrôles aléatoires occasionnels des services.	les services respectifs et leurs gestionnaires	juin 2023, de façon continue
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).	Affaires juridiques, Finances, les services respectifs et leurs gestionnaires	décembre 2023

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

L'AAIO entend offrir ses programmes et services de manière à respecter la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. L'AAIO entend également offrir aux personnes handicapées des services intégrés et équitables, ainsi que l'accès à ses biens et ses services au même endroit et de manière similaire à ce qui est offert aux autres membres du public.



<b>Objectif d'accessibilité</b>	<b>Responsable</b>	<b>Date d'achèvement prévue</b>
Fournir des ressources à tous les créateurs et créatrices de contenu de l'AAIO sur la façon de créer des informations et des communications accessibles.	Communications et affaires publiques, TI	juin 2023
Créer un dossier regroupant les ressources sur l'accessibilité à l'intention de tous les services de l'AAIO, et incluant des informations sur la façon de concevoir, d'élaborer et d'offrir des programmes et services accessibles et inclusifs.	Ressources humaines	janvier 2023
Assurer la coordination avec les services de l'AAIO et collaborer avec des personnes-ressources de la région à la conception, à la promotion et à la tenue d'activités durant la Semaine nationale de l'accessibilité et d'autres événements de sensibilisation tout au long de l'année.	Communications et affaires publiques	de façon continue, annuellement dans le cadre de la prestation de programmes, durant la Semaine nationale de l'accessibilité, obligatoire
Veiller à la mise à jour périodique de la page Accessibilité du site Web de l'AAIO (et d'autres contenus en ligne, s'il y a lieu) pour y inclure les informations pertinentes et actuelles.	Communications et affaires publiques, TI	de façon continue
Inclure les rétroactions sur l'accessibilité dans le cadre des réunions, des examens et des discussions qui ont lieu au sein des services.	Haute direction	de façon continue
Veiller à l'incorporation de l'accessibilité dans les objectifs et les plans plus larges de l'AAIO, y compris les plans stratégiques, les plans d'action et les rapports de développement durable sur les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG).	Haute direction, Finances, Expansion commerciale	de façon continue
Développer un contenu sur les attentes du public voyageur sous forme de vidéos et en format texte accessible dans les deux langues officielles afin d'aider les membres du public à comprendre et à se sentir à l'aise avec le processus de voyage et les services de soutien offerts à l'AAIO.	Communications et affaires publiques	décembre 2023

<b>Objectif d'accessibilité</b>	<b>Responsable</b>	<b>Date d'achèvement prévue</b>
<p>Adopter le programme international de tournesol de l'organisation Hidden Disabilities, pour offrir au public voyageur ayant un handicap invisible une manière discrète de signaler le besoin d'aide supplémentaire ou plus de temps pour accomplir une tâche lors de déplacements dans l'aérogare.</p> <p>Fournir une formation et des ressources au personnel de l'AAIO et aux fournisseurs indépendants dans le but de les sensibiliser au programme de tournesol et leur apprendre comment réagir ou venir en aide de manière appropriée.</p>	Communications et affaires publiques	décembre 2023
Examiner les options offertes en guise de systèmes de géolocalisation à l'échelle de l'aéroport (par exemple, l'application Be My Eyes) à l'intention du public voyageur et des touristes ayant une déficience visuelle.	normes applicables aux installations	décembre 2023

### **Transport**

L'AAIO s'engage à veiller à ce que tout service de transport qu'elle gère ou contrôle soit accessible sur demande. Présentement, la gestion des services de transport ne relève pas de l'AAIO.

<b>Objectif d'accessibilité</b>	<b>Responsable</b>	<b>Date d'achèvement prévue</b>
Examiner les bornes de recharge des véhicules électriques ainsi que les besoins, et s'assurer qu'un service similaire soit offert dans les espaces de stationnement accessibles.	Services techniques, Service à la clientèle pour le transport et le stationnement	de façon continue

### **Environnement bâti**

L'AAIO s'engage à veiller à ce que, autant que possible, les nouveaux environnements bâtis ou réaménagés soient conçus de manière à prendre en compte la prévention et l'élimination des obstacles.

<b>Objectif d'accessibilité</b>	<b>Responsable</b>	<b>Date d'achèvement prévue</b>
Améliorer les panneaux et l'affichage qui permettent de s'orienter afin de créer une expérience plus accessible lors du déplacement dans l'établissement.	Services techniques	de façon continue
Veiller à la disponibilité des services de téléscripteur (TTY) et de relai téléphonique au public.	Expansion commerciale	de façon continue
Ajouter des sièges accessibles comme halte-repos entre l'aérogare et le stationnement P4.	Services techniques	juin 2023
Installer des indicateurs tactiles de guidage sur des surfaces de marche dans les endroits publics où il pourrait y avoir un danger.	Services techniques	de façon continue
<p>S'assurer que des examens officiels d'accessibilité sont réalisés en interne et par des parties indépendantes pour l'ensemble des conceptions proposées par l'AAIO et que les obstacles sont corrigés avant d'approuver la conception de toutes nouvelles installations de l'AAIO (qu'elles soient internes ou pour les parties prenantes — par exemple, les modifications proposées en 2022 à la foire alimentaire Canal Market Hall au niveau 2 de l'aérogare).</p> <p>Des examens d'accessibilité seront assurés par des comités internes (par exemple, les examinateurs du Plan de modification des installations et le comité technique de l'Aéroport) ainsi que par les fournisseurs indépendants (par exemple, Accessibility Simplified). Les examens seront réalisés au besoin en fonction des normes actuelles et anticipées (par exemple, le Code national du bâtiment 2020, Norme CSA B 651:18, Norme CSA B 651:22).</p>	Services techniques	de façon continue

## Emploi

L'AAIO s'engage à fournir des occasions d'emploi justes et accessibles à toutes les étapes du cycle d'emploi, y compris veiller à l'accessibilité des processus de recrutement et de sélection, la création de plans d'intervention d'urgence individualisés en milieu de travail, l'offre de mesures d'adaptation écrites officielles et de plans de retour au travail. L'AAIO s'engage également à informer l'ensemble de son personnel

des politiques et des procédures en vue d'appuyer les membres du personnel qui sont handicapés.

<b>Objectif d'accessibilité</b>	<b>Responsable</b>	<b>Date d'achèvement prévue</b>
Examiner les descriptions de poste avant leur publication pour s'assurer que les exigences sont exactes et que les obstacles potentiels à l'accessibilité sont supprimés dans la mesure du possible.	Ressources humaines	de façon continue, au moment des examens annuels
Inclure les demandes d'information sur les mesures d'adaptation et l'engagement à l'égard de l'accessibilité dans les offres d'emploi, au moment de planifier des entrevues, et à toutes les étapes du processus d'embauche.	Ressources humaines	de façon continue, obligatoire
Rehausser la sensibilisation et la collaboration avec les organismes de personnes handicapées, les agences de recrutement, les sites d'emploi pour les personnes handicapées afin d'accroître la promotion des possibilités d'emploi dans la collectivité des personnes handicapées.	Ressources humaines	de façon continue, au moment des examens annuels
S'assurer que les demandes d'accessibilité et de mesures d'adaptation des membres du personnel sont prises en compte et examinées de façon régulière, sur demande par le membre du personnel et au moment des évaluations de rendement annuelles.	Ressources humaines	au besoin de façon continue, au moment des examens annuels
Veiller à ce que les responsables d'étage et les équipes d'intervention d'urgence prennent connaissance des plans de mesures d'adaptation individuels et en soient informés dans le cas de personnes qui requièrent un soutien en cas d'urgence ou d'évacuation.	Coordinateur ou coordinatrice en Santé et sécurité, Ressources humaines	juin 2023
<p>Mettre à jour le modèle d'offre et de contrat d'emploi, ainsi que le matériel d'orientation, d'accueil et d'intégration destiné aux nouveaux membres du personnel pour veiller à ce que le contenu englobe de l'information sur les soutiens offerts en matière d'accessibilité et le processus de demande de mesures d'adaptation.</p> <p>Mettre à jour le formulaire de déclaration volontaire pour le rendre plus inclusif et tenir compte des obstacles à l'accessibilité au sens large.</p>	Ressources humaines, Affaires juridiques	décembre 2023

<b>Objectif d'accessibilité</b>	<b>Responsable</b>	<b>Date d'achèvement prévue</b>
S'assurer que la nouvelle technologie, les logiciels et les processus mis en œuvre et applicables à tous les membres du personnel sont conformes aux lignes directrices pertinentes sur l'accessibilité ou soient offerts sur médias substituts.	Ressources humaines, TI	de façon continue
Fournir une formation pour la personne qui occupe le poste de direction du service de l'Expérience passager et la sensibiliser à son rôle, afin de s'assurer que les questions d'accessibilité sont traitées par les services compétents et communiquées aux fournisseurs tiers, aux compagnies aériennes, etc.	Expansion commerciale	décembre 2023

### **Formation**

L'AAIO s'engage à veiller à ce que son personnel et ses bénévoles reçoivent une formation sur ses politiques et ses procédures en matière d'accessibilité. Une formation de mise à jour leur est assurée quand des modifications sont apportées à la législation sur l'accessibilité ou aux politiques et procédures de l'AAIO en matière d'accessibilité.

<b>Objectif d'accessibilité</b>	<b>Responsable</b>	<b>Date d'achèvement prévue</b>
Fournir les ressources et la formation sur la façon de créer des informations et des communications accessibles à l'ensemble des créateurs et créatrices de contenu de l'AAIO.	Communications et affaires publiques, TI	juin 2023
Assurer aux nouveaux membres du personnel du service à la clientèle une formation en service à la clientèle incorporant de l'information sur l'accessibilité et sur les mesures d'adaptation, y compris une formation sur les dispositifs d'assistance de l'AAIO.	Ressources humaines	de façon continue durant la période d'orientation des nouveaux membres du personnel
Assurer au personnel pertinent une formation en premiers soins en santé mentale.	Service des incendies de l'aéroport, CCOA	décembre 2023, de façon continue

<b>Objectif d'accessibilité</b>	<b>Responsable</b>	<b>Date d'achèvement prévue</b>
Assurer au personnel une formation pour le conscientiser et le sensibiliser davantage aux obstacles, à l'usage d'un langage approprié, au besoin d'inclusion, aux biais cognitifs, et à d'autres contenus se rapportant aux barrières comportementales.	Ressources humaines	de façon continue
Organiser des séances de dîner-conférence sur l'accessibilité et sur des sujets se rapportant à la diversité et à l'inclusion (par exemple, une formation sur l'utilisation de diverses ressources en matière d'accessibilité; une introduction à de nouveaux éléments d'accessibilité; les pratiques de communication et d'entrevues inclusives; la planification de réunions et d'événements accessibles; des présentations de conférenciers et conférencières invités ayant une expérience vécue).	Ressources humaines	de façon continue
Fournir au personnel des occasions de prendre part à des événements de formation, des webinaires et des conférences en vue d'accroître leurs connaissances sur les ressources et les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité.	Comité de la haute direction, Ressources humaines	de façon continue

# Consultations

## Contexte

Depuis sa création en 1997, l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa (AAIO) consulte les personnes s'identifiant comme sourdes ou malentendantes, handicapées ou neuroatypiques, collabore avec elles, les accueille et répond à leurs rétroactions. Ces rétroactions lui parviennent sous forme de commentaires émis en personne ou en ligne, par l'entremise de professionnels de l'accessibilité qui ont une expérience vécue, et par l'entremise d'invitations lancées à la collectivité dans le but de recueillir des commentaires sur les politiques, les plans et les procédures de l'AAIO en matière d'accessibilité.

En 2017, l'AAIO a entrepris des recherches et des efforts de consultation dans le but de déterminer la meilleure façon d'améliorer l'accessibilité et l'inclusion au sein de l'AAIO. Plusieurs priorités avaient alors été établies dont celles-ci :

- Examiner et assurer le respect de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA);
- Évaluer en interne la sensibilisation à l'accessibilité (au moyen de sondages, d'entrevues et d'autres méthodes de rétroaction);
- Examiner et mettre à jour les politiques, les plans et les procédures de l'AAIO en matière d'accessibilité;
- Former le personnel et des bénévoles de l'AAIO;
- Renforcer la collaboration avec des organismes similaires;
- Renforcer la sensibilisation et l'engagement de l'AAIO auprès de la collectivité des personnes handicapées au sens large.

À cette époque, l'AAIO avait fait appel à un organisme extérieur spécialisé dans l'accessibilité (*AIM for Inclusion*) pour contribuer à l'analyse des lacunes de l'AAIO, à la documentation liée à la LCA, des politiques et procédures d'accessibilité, l'élaboration du contenu de la formation sur la LCA et l'accessibilité, et la création d'un plan d'accessibilité.

L'élaboration du Plan d'accessibilité initial comprenait des entrevues avec les personnes qui représentaient des services de l'AAIO, ainsi qu'une collaboration avec l'AAIO en vue de mobiliser des personnes ayant une expérience vécue et s'identifiant comme sourdes ou malentendantes, handicapées ou neuroatypiques.

L'apport de la direction et des parties prenantes de l'AAIO ainsi que les résultats des consultations communautaires ont été incorporés dans le présent Plan d'accessibilité en vue de l'élaboration de buts et d'objectifs précis assignés aux services de l'AAIO.

## De quelle façon les consultations sur le Plan d'accessibilité se sont-elles déroulées?

Une version accessible de l'ébauche du Plan d'accessibilité a été fournie dans les deux langues officielles (anglais et français) et mise à la disposition du public aux fins d'examen sur médias substituts.

Le Plan d'accessibilité et le sondage numérique étaient disponibles en ligne et sur médias substitués, sur demande.

En raison de contraintes de temps et de ressources, aucune réunion en personne n'a été organisée pour l'examen du Plan d'accessibilité initial. Toutefois, des réunions en personne ou virtuelles seront envisagées pour les consultations futures.

### **Quand les consultations ont-elles eu lieu?**

L'ébauche du Plan d'accessibilité et le sondage de satisfaction qui l'accompagne ont été disponibles pendant un mois (du 5 avril au 5 mai) sur les pages dédiées du site Web de l'AAIO ([www.yow.ca/en/AccessibilityPlan](http://www.yow.ca/en/AccessibilityPlan) et [www.yow.ca/fr/PlanAccessibilite](http://www.yow.ca/fr/PlanAccessibilite)).

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

L'AAIO, en consultation avec *AIM for Inclusion*, a élaboré le plan de communication suivant :

- Promouvoir la disponibilité de l'ébauche du Plan d'accessibilité et des différentes méthodes pour transmettre les commentaires, y compris un sondage en ligne;
- Faire connaître les objectifs proposés par l'AAIO en matière d'accessibilité;
- Inviter les personnes handicapées et l'ensemble de la communauté à faire part de leurs commentaires par le biais de diverses méthodes, notamment des invitations à des contacts directs, des informations locales et des annonces dans les médias sociaux;
- Veiller à ce que les commentaires et les suggestions des personnes ayant une expérience vécue et des organisations au service de personnes handicapées soient pris en compte, traités et inclus dans les objectifs du PVP, le cas échéant.

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

Des annonces ont été faites lors de la publication initiale de l'ébauche du PVP, et des rappels ont été faits tout au long du mois afin d'encourager les commentaires.

Les méthodes de communication comprenaient à la fois les canaux de communication internes de l'AAIO (pour le personnel, en plus des locataires et des fournisseurs de l'Aéroport) et les canaux de médias sociaux publics (notamment Twitter, Facebook, LinkedIn et Instagram).

La vice-présidente des Communications et des affaires publiques de l'AAIO a participé à une entrevue à la radio pour promouvoir le Plan d'accessibilité pendant la période de consultation.

Des annonces et des rappels ont également été faits tout au long du mois à l'aide de méthodes disponibles sur place dans les installations de l'Aéroport (par exemple, des panneaux numériques et des écrans publicitaires dans l'aérogare, l'aire des portes d'embarquement transfrontalières, l'aire des portes d'embarquement CAN/Intl et l'aire des arrivées).



Des informations ont également été affichées sur des tableaux d'affichage internes et d'autres méthodes de communication manuelle (pour le personnel).

De plus amples renseignements sont disponibles dans les annexes de ce document.

### **Personnes et organisations directement invitées à transmettre leurs commentaires à titre consultatif**

L'AAIO a ciblé les personnes ayant une expérience vécue et les organisations au service des personnes handicapées. Elle a notamment envoyé des invitations directes par courriel et des rappels de la prochaine date limite pour transmettre des commentaires au sujet du PVP à des personnes et à des organisations qui ont l'habitude de déterminer et de traiter les obstacles à l'accessibilité, notamment :

- Les membres du public qui ont déjà contacté l'AAIO pour lui faire part de leurs commentaires sur l'accessibilité, de leurs questions ou de leurs demandes de mesures d'adaptation;
- Plus de 40 organisations au service de personnes handicapées et défenseurs connus de l'accessibilité (aux niveaux local et national);
- Les partenaires commerciaux de l'AAIO qui ont participé aux examens ou audits antérieurs à l'Aéroport international d'Ottawa.

### **Nombre de participants à l'examen**

Quatorze sondages et courriels ont été remplis et répondus au cours de la période d'examen de l'ébauche finale du Plan d'accessibilité (avril-mai 2023).

### **Réaction à la consultation de l'AAIO**

Tous les commentaires liés à la consultation ont été examinés à la fois par l'AAIO et *AIM for Inclusion*. Les commentaires ont été classés selon les catégories suivantes :

- 1) Les commentaires déjà traités dans le Plan d'accessibilité actuel ou ne s'appliquant pas à l'AAIO (par exemple, les commentaires sur les voyages aériens en général ou sur une expérience précise avec une compagnie aérienne ou sur un voyage n'étant pas lié à l'AAIO);
- 2) Les commentaires intégrés dans la version finale du Plan d'accessibilité (sous forme de clarifications ou de révisions, ou d'objectifs supplémentaires approuvés par l'AAIO);
- 3) Les commentaires notés pour un suivi continu par l'AAIO en vue d'un examen futur (par exemple, certaines préoccupations qui n'ont pas pu être traitées dans l'échéancier actuel du Plan d'accessibilité ont été partagées pour examen avec les équipes concernées de l'AAIO, en vue d'une inclusion potentielle dans les futurs objectifs de développement de l'AAIO);
- 4) Les commentaires transmis aux organisations externes appropriées (par exemple, certaines préoccupations liées aux responsabilités des exploitants de lignes aériennes ou des fournisseurs tiers).

L'AAIO a également répondu directement à tous ceux et celles qui ont participé au sondage et à tous les contacts qui ont fourni des commentaires sur l'examen du Plan d'accessibilité, lorsque leurs coordonnées étaient indiquées.

## **Consulter les politiques, les plans et les procédures de l'AAIO en matière d'accessibilité**

Les politiques, les plans et les procédures de l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa (AAIO) en matière d'accessibilité et conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) peuvent être consultés sur le site Web de l'AAIO à l'adresse suivante : [www.yow.ca/fr/accessibilite](http://www.yow.ca/fr/accessibilite).

- Politique sur l'accessibilité
- Plan d'accessibilité
- Formulaire de rétroaction sur l'accessibilité

Pour obtenir plus de renseignements sur les services d'accessibilité de l'AAIO ou demander n'importe lequel des documents précédents sur média substitut, veuillez nous transmettre un courriel à [accessibilite@yow.ca](mailto:accessibilite@yow.ca). L'AAIO fera tout en son pouvoir pour fournir ces documents sur média substitut sur demande.

La plupart des documents peuvent être fournis dans un délai de 15 jours à compter de la demande, en version alternative, en gros caractères, en texte clair et en format électronique. Les demandes de contenu en braille ou en format audio peuvent nécessiter plus de temps, mais les informations seront fournies aussi rapidement que possible.

## **Contactez-nous**

### **Administration de l'aéroport international d'Ottawa**

1000, privé Airport Parkway, Bureau 2500  
Ottawa (Ontario) K1V 9B4

#### **Courriel**

[accessibilite@yow.ca](mailto:accessibilite@yow.ca)

#### **Téléphone**

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

## Glossaire

**Accessible, accessibilité** : Produits, services, installations ou environnements accessibles, utilisables et compréhensibles par toute personne, y compris les personnes en situation de handicap.

**Appareil fonctionnel** : Appareil utilisé par des personnes en situation de handicap, y compris :

- Appareil d'aide à la mobilité, comme une canne, un déambulateur, un fauteuil roulant, un triporteur, un quadriporteur électrique ou tout autre appareil similaire d'aide à la mobilité;
- Appareil d'aide à la communication, comme un appareil auditif, un ordinateur portable, un tableau de communication ou tout autre appareil similaire d'aide à la communication;
- Appareil médical, comme une bonbonne d'oxygène personnel ou tout appareil semblable utilisé pour répondre aux besoins médicaux liés à un handicap.

**Obstacle** : Tout ce qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à tous les aspects de la société en raison d'un handicap, y compris les obstacles physiques et architecturaux, ou relatifs à l'information, aux communications, aux comportements, à la technologie ou aux pratiques ainsi qu'aux politiques systémiques.

**Entrepreneur** : Entreprise ou personne embauchée par l'AAIO pour lui fournir des services.

**Handicap** : État, notamment physique, intellectuel, cognitif, mental ou sensoriel, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non, qui nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société lorsqu'elle fait face à un obstacle.

**Informations**: S'entend notamment de données, de faits et de connaissances qui existent dans divers formats, y compris du texte, des enregistrements audio, des images, sur supports numériques ou imprimés, et qui ont une signification.

**Guichet** : Un guichet libre-service est un terminal électronique interactif qui peut servir à fournir de l'information, des produits ou des services. Les guichets accessibles doivent satisfaire aux exigences de la Norme nationale du Canada B651.2-F07 (R2017) *Conception accessible des dispositifs interactifs libre-service*.

**Animal d'assistance** : Animal qui aide à répondre aux besoins d'une personne en situation de handicap et que l'on peut identifier de façons suivantes :

- a) L'animal est facilement identifiable comme étant un animal utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap, grâce à des indicateurs visuels tels que la veste ou le harnais qu'il porte;
- b) Des documents d'un membre d'une profession de la santé réglementée sont fournis par la personne confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

**Personne de soutien** : Personne qui accompagne une personne en situation de handicap pour l'aider sur le plan de la communication, de la mobilité, des soins personnels, des besoins médicaux, ou pour faciliter son accès à des biens, des services ou des installations.

## Annexes

### Invitation à un examen du Plan d'accessibilité en ligne

#### RÉVISION DU PLAN D'ACCESSIBILITÉ ET RÉTROACTION

L'Administration de l'aéroport a préparé une ébauche d'un Plan d'accessibilité pour l'aider à satisfaire aux exigences de la Loi sur le Canada accessible et du Règlement sur l'accessibilité des transports pour les personnes ayant une déficience. Nous vous invitons à l'examiner et à nous faire part de vos commentaires avant le vendredi 5 mai 2023 à 23 h 59 (HNE) afin de nous aider à contribuer à rendre le Canada plus inclusif et sans obstacle. Consulter le Plan d'accessibilité 2023-2026 at (LINK).

### Questions du sondage en ligne

Les personnes interrogées ont été invitées à examiner les objectifs du Plan d'accessibilité relatifs à huit catégories suivantes d'obstacles identifiés dans le but de les supprimer ou de les prévenir :

- Technologie de l'information et des communications (TIC)
- Informations et communications (autres que la TIC)
- Approvisionnement en biens, services et installations
- Conception et prestation des programmes et services
- Transport
- Environnement bâti
- Emploi
- Formation

Pour chacune des huit catégories d'obstacles, les trois questions suivantes ont été posées :

- Les objectifs d'accessibilité énumérés dans la section [CATÉGORIE D'OBSTACLE] vous ont-ils semblé clairs et compréhensibles?
- Pensez-vous que les objectifs de la section [CATÉGORIE D'OBSTACLE] reflètent des mesures qui contribueront à améliorer l'accessibilité à l'Aéroport?
- Si vous avez répondu « Non » à une des questions de la section [CATÉGORIE D'OBSTACLE] et vous avez des commentaires sur des objectifs ou souhaitez en suggérer en rapport avec cette section, veuillez les indiquer ici.

Les deux questions suivantes ont pris part à la conclusion du sondage :

- Avez-vous d'autres commentaires ou suggestions concernant le contenu ou le format de l'ébauche du Plan d'accessibilité 2023-2026 de l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa?
- Avez-vous d'autres commentaires ou suggestions sur la façon dont l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa pourrait offrir des services plus accessibles et inclusifs?

Les personnes interrogées ont été autorisées à soumettre leur sondage rempli de façon anonyme ou à fournir leurs coordonnées et la méthode de contact qu'elles préféreraient. L'AAIO a assuré un suivi à toutes les personnes ayant répondu au sondage et ayant fourni des informations sur leur méthode de contact préférée.

## Courriel envoyé aux contacts individuels

L'invitation directe suivante à examiner le Plan d'accessibilité a été envoyée par courriel aux personnes qui avaient déjà contacté l'AAIO pour lui faire part de leurs commentaires, de leurs questions ou de leurs demandes de mesures d'adaptation.

<p>Hello,</p> <p>The Ottawa International Airport Authority (OIAA) has prepared a draft Accessibility Plan to assist in meeting our requirements under the <i>Accessible Canada Act</i> and the Accessible Transportation for Persons with Disabilities Regulations. It is our goal to contribute to a more inclusive and barrier-free Canada.</p> <p>We are sharing this information with you directly because, in the past, you inquired about accessibility services or programs offered at the airport or requested assistance for yourself or another traveller during the travel process at YOW.</p> <p>We invite you to review our draft 2023-2026 Accessibility Plan and provide any feedback that you may have <b>by Friday, May 5, 2023, at 23:59 (EST)</b>. If you require any accommodations to provide feedback, please contact us at <a href="tel:613-248-2082">613-248-2082</a> or <a href="mailto:accessibility@yow.ca">accessibility@yow.ca</a>.</p> <p>Visit <a href="http://www.yow.ca/en/AccessibilityPlan">www.yow.ca/en/AccessibilityPlan</a> for a link to the Plan and details on how to provide feedback.</p> <p>Thank you for your time. We appreciate your contribution in helping the OIAA provide a more accessible and inclusive airport for all.</p>	<p>Bonjour,</p> <p>L'Administration de l'aéroport international d'Ottawa (AAIO) a préparé une ébauche du Plan d'accessibilité pour l'aider à satisfaire aux exigences de la <i>Loi sur le Canada accessible</i> et du Règlement sur l'accessibilité des transports pour les personnes ayant une déficience. Notre objectif est de contribuer à un Canada plus inclusif et sans obstacle.</p> <p>Nous partageons cette information avec vous directement parce que, dans le passé, vous vous êtes renseigné sur les services ou programmes d'accessibilité offerts à l'aéroport, ou parce que vous avez demandé de l'aide pour vous-même ou pour un autre voyageur au cours du processus de voyage à l'aéroport d'Ottawa.</p> <p>Nous vous invitons à réviser l'ébauche de notre Plan d'accessibilité 2023-2026 et à nous faire part de vos commentaires d'ici le <b>vendredi 5 mai 2023 à 23 h 59 (HNE)</b>. Si vous avez besoin de mesures d'adaptation pour nous faire part de vos commentaires, veuillez communiquer avec nous au <a href="tel:613-248-2082">613-248-2082</a> ou <a href="mailto:accessibilite@yow.ca">accessibilite@yow.ca</a>.</p> <p>Visitez le site <a href="http://www.yow.ca/fr/PlanAccessibilite">www.yow.ca/fr/PlanAccessibilite</a> pour obtenir un lien vers le Plan et la procédure à suivre pour faire part de vos commentaires.</p> <p>Nous vous remercions de votre temps. Nous sommes reconnaissants de votre contribution pour aider l'AAIO à offrir un aéroport plus accessible et inclusif pour tous.</p>
---	--

## Courriel envoyé aux organisations au service de personnes handicapées et aux défenseurs des droits à l'accessibilité

L'invitation directe à examiner le plan d'accessibilité suivante a été envoyée par courriel à plus de 40 organisations locales et nationales. Les organisations contactées étaient soit liées à la représentation des communautés de personnes handicapées, à celle des défenseurs connus des droits à l'accessibilité, à celle des professionnels de l'accessibilité qui avaient déjà collaboré avec l'AAIO, à celle des organisations communautaires ou à celle des établissements d'enseignement supérieur connus pour l'aide qu'ils apportent au public voyageur handicapé.

<p>Hello,</p> <p>The Ottawa International Airport Authority (OIAA) has prepared a draft 2023-2026 Accessibility Plan to assist in meeting our requirements under the <i>Accessible Canada Act</i> and the Accessible Transportation for Persons with Disabilities Regulations. It is our goal to contribute to a more inclusive and barrier-free Canada.</p> <p>We invite you to review our draft Plan and provide any feedback that you may have by <b>Friday, May 5, 2023, at 23:59 (EST)</b>, and we also encourage you to share this invitation.</p> <p>Visit <a href="http://www.yow.ca/en/AccessibilityPlan">www.yow.ca/en/AccessibilityPlan</a> for a link to the Plan and details on how to provide feedback.</p> <p>If you require any accommodations to provide feedback, please contact us at <a href="tel:613-248-2082">613-248-2082</a> or <a href="mailto:accessibility@yow.ca">accessibility@yow.ca</a>.</p> <p>Thank you for your time. We appreciate your contribution in helping the OIAA provide a more accessible and inclusive airport for all.</p>	<p>Bonjour,</p> <p>L'Administration de l'aéroport international d'Ottawa (AAIO) a préparé une ébauche d'un Plan d'accessibilité 2023-2026 pour l'aider à satisfaire aux exigences de la <i>Loi sur le Canada accessible</i> et du Règlement sur l'accessibilité des transports pour les personnes ayant une déficience. Notre objectif est de contribuer à un Canada plus inclusif et sans obstacle.</p> <p>Nous vous invitons à réviser l'ébauche de notre Plan et à nous faire part de vos commentaires d'ici le <b>vendredi 5 mai 2023 à 23 h 59 (HNE)</b>, et nous vous encourageons également à partager cette invitation.</p> <p>Visitez le site <a href="http://www.yow.ca/fr/PlanAccessibilite">www.yow.ca/fr/PlanAccessibilite</a> pour obtenir un lien vers le Plan et la procédure à suivre pour faire part de vos commentaires.</p> <p>Si vous avez besoin de mesures d'adaptation pour nous faire part de vos commentaires, veuillez communiquer avec nous au <a href="tel:613-248-2082">613-248-2082</a> ou <a href="mailto:accessibilite@yow.ca">accessibilite@yow.ca</a>.</p> <p>Nous vous remercions de votre temps. Nous sommes reconnaissants de votre contribution pour aider l'AAIO à offrir un aéroport plus accessible et inclusif pour tous.</p>
--	--

## Promotion dans la presse locale et les médias numériques

Des renseignements et une demande de publication ont été soumis directement à une série de sources médiatiques locales.

Des annonces payantes et une invitation à examiner le Plan d'accessibilité, accompagnées de renseignements et de coordonnées, ont été publiées dans plusieurs médias locaux imprimés et numériques, en anglais et en français. Des annonces imprimées et numériques ont été achetées dans *Le Droit* et *The Ottawa Citizen* (contenu numérique en ligne pendant deux semaines, annonces imprimées publiées à plusieurs dates au cours du mois).