

# Aéroport international de Windsor Plan d'accessibilité – Rapport d'étape 1er Juin 2026

## Introduction

L'Aéroport international de Windsor (YQG) s'engage à assurer à tous les passagers et visiteurs une expérience sécuritaire et sans obstacles lors de leur visite. Nous croyons fermement à un environnement inclusif où chaque personne qui visite l'aéroport peut vivre une expérience agréable et profiter pleinement de son voyage ou de son passage à YQG.

L'évolution démographique, combinée à une communauté de plus en plus active de personnes en situation de handicap, nous a inspirés à créer et offrir des expériences plus inclusives qui soutiennent les personnes de toutes capacités.

Nous avons publié notre Plan d'accessibilité le 1er juin 2024, lequel aborde plusieurs caractéristiques d'accessibilité identifiées lors de consultations avec notre communauté, en plus des exigences des lois et règlements applicables.

Nous continuerons de consulter notre communauté en matière d'accessibilité et mettrons à jour notre Plan d'accessibilité en conséquence. Nous veillerons à prévenir l'apparition de nouveaux obstacles à l'accessibilité et à traiter rapidement les obstacles existants. Notre Rapport d'étape présentera nos efforts continus visant à offrir un terminal sans obstacles aux personnes de toutes capacités.

## Principes d'accessibilité

Le Plan d'accessibilité et le Rapport d'étape de YQG ont été élaborés en tenant compte des principes suivants :

- Toutes les personnes doivent être traitées avec dignité, peu importe leur handicap.
- Toutes les personnes doivent avoir les mêmes possibilités de mener la vie qu'elles sont capables et souhaitent avoir, peu importe leur handicap.
- Toutes les personnes doivent avoir un accès sans obstacles à une participation pleine et égale à la société, peu importe leur handicap.
- Toutes les personnes doivent disposer de choix significatifs et être libres de prendre leurs propres décisions, avec du soutien si elles le souhaitent, peu importe leur handicap.
- Les lois, politiques, programmes, services et structures doivent tenir compte des handicaps des personnes, des différentes façons dont elles interagissent avec leur environnement ainsi que des formes multiples et croisées de marginalisation et de discrimination auxquelles elles peuvent faire face.
- Les personnes en situation de handicap doivent participer à l'élaboration et à la conception des lois, politiques, programmes, services et structures.
- L'élaboration et la révision des normes d'accessibilité ainsi que la création de règlements doivent viser le plus haut niveau d'accessibilité possible pour les personnes en situation de handicap.

## Responsabilités

Les organismes gouvernementaux et autres organisations sont responsables de :

- La prestation de services tels que le transport terrestre (par exemple, taxis et limousines), le contrôle de sécurité, les services douaniers et la protection frontalière.
- La fourniture de mesures d'adaptation, y compris l'assistance aux passagers en situation de handicap lors de l'accès aux services de transport, de sécurité, de douanes et de protection frontalière.

Nos partenaires aériens (compagnies aériennes et services de transport aérien) sont responsables de :

- Fournir une assistance à la mobilité et accompagner les passagers en situation de handicap durant le processus d'enregistrement, jusqu'à la porte d'embarquement et à bord de l'aéronef, et vice-versa.
- Assurer l'entreposage adéquat des aides à la mobilité à bord des aéronefs et remettre ces aides aux passagers à leur arrivée.

Nos partenaires commerciaux sont responsables de :

- Exploiter les services de restauration et de boissons de manière accessible.

## Règlements

YQG doit se conformer à plusieurs lois, règlements et normes liés à l'accessibilité. La Loi sur les transports au Canada (LTC) comprend des exigences concernant le transport des personnes en situation de handicap. Nous suivons également le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH). Le RTAPH comprend des exigences d'accessibilité pour les fournisseurs de services de transport, dont YQG. Le Règlement sur les plans et les rapports en matière de transports accessibles (RPRTA) nous oblige à avoir un Plan d'accessibilité couvrant une période de trois ans.

YQG est également assujéti à la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA), qui vise à assurer un Canada exempt d'obstacles. La LCA met l'accent sur les domaines suivants afin que tout obstacle pouvant affecter une personne en situation de handicap soit éliminé ou prévenu :

- a) Emploi
- b) Environnement bâti
- c) Technologies de l'information et des communications
- d) Communications autres que les technologies de l'information et des communications
- e) Acquisition de biens, de services et d'installations
- f) Conception et prestation de programmes et de services
- g) Transport

## Glossaire

Voici certains termes importants utilisés dans le présent Rapport d'étape.

**Handicap** : Toute déficience ou différence liée aux capacités physiques, mentales, intellectuelles, cognitives, d'apprentissage ou de communication. Les handicaps peuvent être permanents, temporaires ou évoluer avec le temps.

**Obstacle** : Tout élément pouvant nuire à la participation pleine et égale des personnes en situation de handicap. Les obstacles peuvent être architecturaux, technologiques, comportementaux, liés à l'information ou aux communications, ou découler d'une politique ou d'une procédure.

**Accessibilité** : Conception de produits, d'appareils, de services, d'environnements, de technologies, de politiques et de règles permettant à toutes les personnes, y compris celles ayant divers handicaps, d'y accéder.

**OTC** : L'Office des transports du Canada (OTC) est un tribunal administratif quasi judiciaire indépendant et un organisme de réglementation économique.

**LCA** : La Loi canadienne sur l'accessibilité est une loi fédérale visant à repérer, éliminer et prévenir les obstacles auxquels font face les personnes en situation de handicap.

**RTAPH** : Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées.

**FIDS** : Systèmes d'affichage des renseignements de vol.

**Zone de débarcadère** : Zone située devant le terminal où les passagers sont déposés et récupérés.

**ASFC** : Agence des services frontaliers du Canada

**ACSTA** : Administration canadienne de la sûreté du transport aérien

**YQG** : Your Quick Gateway Inc. – Aéroport de Windsor

## Généralités

### Information sur les commentaires

Si vous avez besoin d'un format accessible du Plan d'accessibilité, du Rapport d'étape ou du processus de rétroaction (par exemple : imprimé, gros caractères, braille, format audio ou format électronique compatible avec les technologies d'adaptation), veuillez communiquer avec nous par courriel, téléphone, adresse postale, formulaire de rétroaction ou réseaux sociaux indiqués sur cette page.

#### **Courriel**

Coordonnateur du service à la clientèle

[info@yqg.ca](mailto:info@yqg.ca)

#### **Numéro de téléphone**

519-969-2430 poste 458

#### **Adresse postale**

Coordonnateur du soutien à la clientèle

3200 Cabana Rd. E, unité 200

Windsor (Ontario) N8V 0A1

#### **Formulaire de rétroaction**

519-969-2430 poste 458

<https://flyyqg.ca/about/contact/#Form>

## Processus de rétroaction

Si vous avez des commentaires concernant la mise en œuvre du présent Plan d'accessibilité, du Rapport d'étape et/ou concernant tout obstacle rencontré à YQG en tant que visiteur, voyageur ou employé, veuillez communiquer avec nous de façon nominative ou anonyme en utilisant les coordonnées ci-dessus.

Les commentaires seront accusés réception de la même manière qu'ils auront été reçus ou selon le mode de communication préféré indiqué. Vos commentaires recevront une réponse dans les 72 heures suivant leur réception. Le coordonnateur du service à la clientèle est la personne désignée pour recevoir les commentaires au nom de YQG.

## Consultations

Nous soutenons pleinement les personnes en situation de handicap dans la planification et l'exploitation de nos installations. Nous reconnaissons l'importance des consultations dans notre engagement continu envers l'amélioration de l'accessibilité pour nos clients et employés.

La section suivante comprend un résumé des consultations menées auprès de différentes organisations œuvrant en accessibilité ainsi qu'auprès de personnes ayant une expérience vécue. Ces consultations ont eu lieu entre juin 2024 et mai 2026, par téléphone, rencontres en personne/visites ou vidéoconférences.

Les consultations menées auprès des personnes ayant une expérience vécue et des organisations en accessibilité sont présentées dans les sections ci-dessous, sous les titres « ce que nous avons fait » et « ce que nous prévoyons faire ».

Nous poursuivrons les consultations jusqu'au début de l'année prochaine, au moment de la publication de notre Plan d'accessibilité 2027.

Organisations :

- Hidden Disabilities Sunflower Program
- Comité consultatif sur l'accessibilité de Windsor
- INCA (CNIB)
- Société canadienne de l'ouïe
- Family Respite Services
- Canadian Hearing Services

Personnes ayant une expérience vécue :

- Personnes aveugles, malvoyantes ou ayant d'autres déficiences visuelles
- Personnes autistes et leurs aidants
- Personnes utilisant un fauteuil roulant ou tout autre appareil de mobilité sur roues
- Personnes sourdes ou malentendantes
- Personnes ayant des troubles d'apprentissage

Nous prévoyons créer notre Comité consultatif sur l'accessibilité d'ici le 31 décembre 2026. Ce comité, ainsi que notre collaboration avec des groupes et organismes locaux de défense des droits des personnes handicapées, nous aidera à obtenir des perspectives et des connaissances précieuses en matière d'accessibilité. En travaillant ensemble, nous pourrons relever des défis précis, recueillir divers points de vue et mettre en œuvre des solutions concrètes afin d'améliorer l'expérience globale des passagers en situation de handicap.

Nous encourageons fortement le public ainsi que les employés et locataires de YQG à fournir des commentaires sur notre Plan d'accessibilité et notre Rapport d'étape. Nous souhaitons nous améliorer continuellement afin d'offrir un terminal sans obstacles pour tous. La section « Généralités » fournit des renseignements sur la façon de transmettre vos commentaires.

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

Cette section du Rapport d'étape présente les changements et améliorations apportés à notre terminal. Nous voulons nous assurer que nos produits et services liés aux technologies de l'information et des communications sont accessibles et utilisables par tous. Nous savons qu'il est important que nos passagers, y compris les personnes en situation de handicap, puissent accéder à ce dont ils ont besoin par l'intermédiaire de nos sites Web, communications, logiciels et équipements.

### **Ce que nous continuons à faire :**

- Promouvoir notre outil de réservation d'assistance au débarcadère sur notre site Web
- Installer une signalisation appropriée avec braille sur les nouvelles portes
- Maintenir à jour notre page Accessibilité avec les nouveaux développements et projets futurs
- Afficher une signalisation indiquant que des boucles auditives sont disponibles à toutes les portes d'embarquement du salon des départs ainsi qu'aux comptoirs d'enregistrement des compagnies aériennes
- Continuer l'entretien de nos tableaux FIDS afin d'assurer l'affichage adéquat des renseignements

Les plans et initiatives additionnels seront présentés dans notre Plan d'accessibilité 2027.

## Communications autres que les TIC

### **Ce que nous avons fait :**

Nous demeurons engagés à veiller à ce que l'information soit communiquée de la manière la mieux adaptée à chaque personne. Nous comprenons qu'il existe différents types d'obstacles qu'une personne peut rencontrer dans un environnement aéroportuaire. Nous offrons l'information dans des formats alternatifs, notamment en gros caractères, formats audio, formats électroniques et braille. Si une personne souhaite discuter dans un endroit plus calme afin que l'information puisse être communiquée adéquatement, nous pouvons répondre à ce besoin.

### **Ce que nous continuons à faire :**

Nous poursuivons notre collaboration avec le programme Hidden Disabilities Sunflower. Le cordon Sunflower constitue un identifiant utile permettant au personnel de l'aéroport d'aider et de soutenir les personnes ayant un handicap invisible. Nous faisons la promotion du programme Sunflower à chaque occasion possible, que ce soit par le bouche-à-oreille, sur notre site Web, en communiquant avec le coordonnateur du soutien à la clientèle ou lors de visites offertes à différents groupes.

Si vous avez des questions concernant le programme de cordon Sunflower, veuillez communiquer par courriel avec le coordonnateur du soutien à la clientèle – les coordonnées figurent dans la section « Généralités ».

Les plans et initiatives additionnels seront présentés dans notre Plan d'accessibilité 2027.

## Formation

### **Ce que nous avons fait :**

Nous continuons d'offrir de la formation en accessibilité à notre personnel et proposons également cette formation à nos locataires afin de pouvoir identifier et éliminer ensemble les obstacles. Cette formation aide le personnel à comprendre la nature des handicaps et la meilleure façon d'assister les personnes afin d'assurer une expérience positive à l'aéroport. La formation est fournie par l'OTC. Les employés de YQG qui travaillent avec le public doivent obligatoirement suivre cette formation.

### **Ce que nous continuons à faire :**

Veiller à ce que tous les employés de YQG suivent la formation en accessibilité de l'OTC. Nous encourageons également nos locataires à suivre cette formation. Nous continuerons aussi à rechercher d'autres formations en accessibilité afin d'améliorer nos connaissances et notre capacité à aider tous nos passagers.

Les plans et initiatives additionnels seront présentés dans notre Plan d'accessibilité 2027.

## Acquisition de biens, services et installations

L'approvisionnement accessible à YQG comprend tout, des petits achats courants aux contrats pluriannuels. Notre objectif est de nous assurer que les biens et services achetés sont accessibles dès leur conception, lorsque cela est possible, afin que tous les voyageurs en situation de handicap puissent les utiliser sans adaptation.

### **Ce que nous avons fait :**

Nous cherchons constamment de nouvelles façons d'améliorer notre processus d'acquisition de biens, de services et d'installations. Nous continuerons de consulter différents partenaires communautaires afin de nous aider à déterminer comment nous pouvons nous améliorer. L'accessibilité demeure une priorité dans nos achats. Nous voulons nous assurer que nos fournisseurs comprennent que l'accessibilité est importante pour nous et qu'elle fait partie intégrante du processus dès le départ.

### **Ce que nous continuons à faire :**

Nous veillerons à assurer l'adaptabilité et la flexibilité des biens et services acquis afin de soutenir un milieu de travail accessible ainsi que des programmes et services accessibles.

Lors de l'acquisition de nouveaux équipements, nous nous assurerons que les textures, couleurs et emplacements des équipements minimisent les défis sensoriels et améliorent l'ergonomie.

Nous mettrons à jour notre politique d'approvisionnement afin de répondre aux besoins en matière d'accessibilité.

Les plans et initiatives additionnels seront présentés dans notre Plan d'accessibilité 2027.

## Transport

Nous sommes fiers de soutenir les options de transport accessible à YQG. Nous accordons une grande importance à la signalisation claire, aux installations accessibles et à l'assistance fluide pour les passagers en situation de handicap.

### **Ce que nous avons fait :**

- Nos stationnements disposent de places de stationnement accessibles situées près des principales entrées
- Nous offrons des options de transport en commun accessibles, y compris un arrêt d'autobus de Transit Windsor devant notre terminal
- Nous avons ajouté sur notre site Web des renseignements concernant les compagnies de taxi disposant de véhicules accessibles

### **Ce que nous continuons à faire :**

- Travailler avec les fournisseurs afin que nos bornes et équipements de stationnement offrent de meilleures caractéristiques d'accessibilité
- Poursuivre notre collaboration avec nos partenaires communautaires afin d'obtenir de meilleures perspectives sur l'amélioration du stationnement et des options de transport

Les plans et initiatives additionnels seront présentés dans notre Plan d'accessibilité 2027.

## **Conception et prestation des programmes et services**

YQG est pleinement engagé à assurer la conception et la prestation de programmes et services inclusifs et accessibles. Notre engagement repose sur la conviction que chaque personne devrait avoir la possibilité de voyager avec confort, dignité et autonomie.

### **Ce que nous avons fait :**

- Nous avons établi un partenariat avec le programme Hidden Disabilities Sunflower afin de soutenir les personnes en situation de handicap. Nous voulons aider tout le monde et assurer une expérience positive à l'aéroport
- Nous offrons des visites à différents partenaires communautaires et groupes de défense. Nous souhaitons familiariser les personnes peu habituées à notre aéroport avec l'expérience aéroportuaire et leur présenter les mesures de soutien offertes tout au long de leur parcours
- Installation de sièges accessibles supplémentaires près de toutes les portes d'embarquement

### **Ce que nous continuons à faire :**

- Nous faisons la promotion de notre outil de réservation d'assistance au débarcadère – nous veillons à ce qu'une assistance soit offerte depuis l'avant du terminal jusqu'au comptoir d'enregistrement
- Fournir des sièges accessibles dans tout le terminal et le salon des départs
- Accessibilité des équipements d'assistance : nous plaçons les équipements dans des endroits facilement accessibles afin que les passagers puissent les demander et les utiliser au besoin

Les plans et initiatives additionnels seront présentés dans notre Plan d'accessibilité 2027.

## Environnement bâti

YQG travaillera à s'assurer que les éléments de l'environnement bâti, y compris les intérieurs et extérieurs des bâtiments, soient conçus de manière à favoriser un accès sans obstacles aux biens et services.

### **Ce que nous avons fait :**

- Nous avons installé une nouvelle aire de soulagement pour animaux dans notre salon des départs
- Nous consultons nos partenaires communautaires afin d'apporter d'autres améliorations à notre terminal et à notre salon des départs
- Nous avons engagé une entreprise pour installer de nouvelles bornes de stationnement. Le projet commencera à la fin de 2026 et se poursuivra au début de 2027

### **Ce que nous continuons à faire :**

- Travailler étroitement avec nos partenaires, l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA), afin de repérer les occasions de mieux accommoder les personnes en situation de handicap lors du passage au contrôle de sécurité
- S'assurer que tous les équipements accessibles existants, ascenseurs, panneaux et marquages sont entretenus et maintenus en bon état
- Nous demeurons engagés à éliminer les obstacles existants et à prévenir l'apparition de nouveaux obstacles dans l'environnement bâti

Les plans et initiatives additionnels seront présentés dans notre Plan d'accessibilité 2027.

## Dispositions des règlements de l'OTC liés à l'accessibilité

YQG s'efforce de créer une expérience aéroportuaire prévisible, sans stress et agréable à laquelle les passagers peuvent faire confiance. Nous sommes assujettis aux exigences et aux directives établies par les règlements de l'Office des transports du Canada (OTC) et travaillons activement à respecter et dépasser ces exigences afin d'offrir une expérience de voyage agréable.

YQG est assujetti au Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH) ainsi qu'aux dispositions de ce règlement qui lui sont applicables.

En vertu du RTAPH, nos obligations concernent les sections suivantes :

Partie 1 : Exigences applicables aux fournisseurs de services de transport

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

Partie 4 : Exigences applicables aux exploitants de terminaux

- Articles 212(a), 214, 215 et 216

Nous demeurons conformes aux exigences du RTAPH. Nous respectons les échéanciers établis dans notre Plan d'accessibilité 2024-2027. Nous nous efforçons d'améliorer l'accessibilité au sein de notre aéroport et de répondre aux besoins de chaque personne.

Le présent Rapport d'étape démontre les mesures prises afin d'atteindre notre objectif ultime : zéro obstacle. L'atteinte de cet objectif n'est possible qu'avec l'aide de nos partenaires communautaires, de la formation ainsi que des consultations et rencontres avec des personnes ayant une expérience vécue.

Alors que nous progressons vers un environnement sans obstacles, chaque section du Plan d'accessibilité et du Rapport d'étape demeurera une priorité dans chacun de nos projets – c'est notre engagement de faire en sorte que chaque passager et visiteur entrant à YQG vive une expérience accueillante, sécuritaire et accessible.